

PAIDEIA

BIBLIOTECA I APRENTATGE

Enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques
de la UPC per part dels estudiants. Curs 2004-2005

Servei de Biblioteques i Documentació
Març 2006

SUMARI

1. INTRODUCCIÓ	3
1.1 PRESENTACIÓ	3
1.2 ASPECTES RELLEVANTS	5
2. METODOLOGIA	7
2.1. SELECCIÓ DEL MOSTREIG	7
2.2. LA NO-RESPOSTA EN L'ESTUDI REALITZAT	7
3. TRACTAMENT ESTADÍSTIC DE LES DADES	9
3.1. ANÀLISI DESCRIPTIVA DE LES DADES	9
3.1.1 Distribució per biblioteques	10
3.1.2 Tipologia d'usuari	11
3.1.3 Freqüència de la visita a la biblioteca	12
3.1.4 Horari de visita a la biblioteca	13
3.1.5 Durada de la visita	14
3.1.6 Freqüència de la visita a la web	15
3.1.7 Tipus de documentació consultada a la web	16
3.2 ANÀLISI DEL GRAU D'ÚS I SATISFACCIÓ	17
3.2.1 Grau de satisfacció dels serveis de la biblioteca	18
3.2.2 Satisfacció obtinguda el dia de la visita	37
3.2.3 Atenció rebuda per part del personal bibliotecari	41
3.2.4 Satisfacció global	44
3.3. ANÀLISI DE LA INSATISFACCIÓ	47
4. COMPARATIVA	50
4.1 FREQUÈNCIA DE LA VISITA	50
4.2 DURADA DE LA VISITA	51
4.3 MOTIUS DE LA VISITA	52
4.4 ÚS DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS	53
4.5 GRAU DE SATISFACCIÓ	54
5. OBSERVACIONS DELS USUARIS	55
6. ACTUACIONS DE LES BIBLIOTEQUES	58
7. CONCLUSIONS	61
ANNEX	63

1. INTRODUCCIÓ

1.1 PRESENTACIÓ

Amb l'objectiu de conèixer de primera mà l'ús de les instal·lacions, la utilització dels serveis i recursos bibliogràfics i el grau de satisfacció que aquests es mereixen per part dels estudiants, el Servei de Biblioteques i Documentació (SBD) de la UPC realitza cada dos anys, des del curs 1994/95, l'enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques per part dels estudiants.

L'enquesta de satisfacció s'ha tornat a passar durant el curs 2004/05, deixant un curs d'interval des de la darrera edició, per tal d'analitzar l'evolució de l'ús de serveis i recursos i de la satisfacció dels nostres usuaris i avaluar les millores introduïdes per cadascuna de les biblioteques a partir dels resultats obtinguts en les edicions anteriors de l'enquesta realitzades durant el període de durada del programa Paideia (2000-2005).

Igual que en les edicions precedents, els resultats de totes les enquestes s'han treballat conjuntament tot i que cada biblioteca disposa dels seus resultats locals per tal de planificar i dur a terme actuacions que ajudin a millorar el bon funcionament de la biblioteca. El document que a continuació es presenta recull els resultats globals obtinguts en la sisena **Enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques per part dels estudiants**. Aquesta actuació ha estat supervisada pels bibliotecaris de les biblioteques de la UPC que donen suport als serveis d'aprenentatge i coordinada per la Unitat de Recursos per a l'Aprenentatge dels Serveis Generals de Biblioteques.

Durant les diferents edicions, l'enquesta s'ha revisat i actualitzat amb noves preguntes que permetin conèixer millor els hàbits dels nostres estudiants i detectar les necessitats en el moment oportú per tal d'oferir un servei eficient. En conseqüència, l'enquesta ha anat incorporant qüestions relacionades amb els nous serveis i recursos que ofereixen les nostres biblioteques. En aquesta sisena edició s'han incrementat el nombre de preguntes on es valora tant l'ús com la satisfacció dels serveis oferts per les biblioteques. Els principals canvis introduïts respecte les edicions anteriors són:

- La sisena edició de l'enquesta s'ha adreçat només a estudiants de primer, segon i tercer cicle de la UPC, recollint també les opinions d'estudiants d'escoles adscrites i d'altres universitats que visiten les nostres biblioteques. L'opinió del Personal Docent i Investigador queda recollida a l'estudi **Enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC per part del Personal Docent i Investigador: any 2005**.
- S'ha canviat el disseny de l'enquesta per poder agrupar totes les preguntes en una mateixa cara del full i al mateix temps, valorar-ne, per a cadascun dels serveis i recursos, l'ús i la satisfacció.
- Per tal de tenir una visió més àmplia i representativa de l'opinió dels estudiants l'enquesta s'ha repartit en dos períodes clarament diferenciats:
 - 1r període: des del 22 de novembre fins al 17 de desembre de 2004
 - 2n període: del 9 de maig fins al 3 de juny de 2005 (coincidint amb període d'exàmens).
- Els resultats obtinguts en aquesta enquesta 2004/05 s'han comparat amb els resultats obtinguts a les enquestes dels cursos 2000/01 i 2002/03 amb l'objectiu de mostrar l'evolució dels resultats dins del pla estratègic Paideia 2000-2005.

- Els resultats de l'enquesta es complementen amb la relació de les actuacions de millora que han planificat cadascuna de les biblioteques per tal d'incidir en alguns dels resultats més crítics que s'han obtingut.

Els resultats globals de l'**Enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC per part dels estudiants: curs 2004-2005** es poden consultar a la biblioteca digital de la UPC http://biblioteca.upc.es/menu_general.asp#.

1.2 ASPECTES RELLEVANTS

Les respostes corresponen a estudiants: el 57,5% són estudiants de 1r cicle, el 26,7% són estudiants de 2n cicle i 4,7% de 3r cicle. De l'11,1% restant, l'1,9 % són estudiants de centres adscrits a la UPC i el 8,3% són estudiants d'altres universitats (el 0,9% no ha contestat aquesta pregunta).

A l'hora de comparar els resultats amb edicions anteriors, cal tenir present que algunes preguntes s'han anat variant, sobretot les que fan referència a la introducció de les TIC i la documentació electrònica.

Els principals resultats:

Ús:

- El principal motiu per anar a la biblioteca és treballar amb material propi (84,1%)
- Els serveis més utilitzats són:
 1. Plaça de lectura: 89,2 %
 2. Préstec: 83,8%
 3. Consulta del fons de la biblioteca: 80,1%
- Els serveis menys usats són:
 1. Un 69,1% no utilitza els cursos de formació impartits per la biblioteca
 2. Connexió per al portàtil: 38,04%
 3. Àrea d'autoaprenentatge: 37,34%
- El 78,9% dels usuaris estan més d'una hora a la biblioteca.
- El 66,5% dels usuaris visiten la biblioteca més d'un cop a la setmana.
- Un 26,7% dels usuaris enquestats no han visitat mai la web de la biblioteca, només un 32,8% la visiten esporàdicament.
- Un 21,8% dels usuaris que accedeix a la web consulta apunts i exàmens seguit de la consulta al catàleg 20,4% i de la bibliografia docent que rep la consulta de 18,2% dels usuaris.

Satisfacció:

- El nivell de satisfacció mitjà és de 4,5 sobre 6 (4,49 el curs 2002-03). El 15,8% dels usuaris es declaren no satisfets (10,52% el 2002/03).
- El nivell de satisfacció general dels nostres usuaris és molt elevat, un 83,1% està satisfet de la visita a la biblioteca i un 87% es troba satisfet amb el personal de la biblioteca.

- Els nostres usuaris es troben especialment satisfets amb:
 - Servei de préstec: 70,6%
 - Plaça de lectura: 64,3%
 - Fons de la biblioteca: 58,83%

En canvi, els 3 serveis o recursos que tenen un nivell d'insatisfacció més alt són:

- Fotocòpies, impressions: 38,3%
- PC, per a treball individual i per a consulta: 37,6 i 28,5% respectivament
- Sales de treball en grup: 28,1%

2. METODOLOGIA

2.1. SELECCIÓ DEL MOSTREIG

El tipus de mostreig, realitzat per triar la mostra, ha estat un estratificat proporcional per biblioteques, considerant cada biblioteca com un estrat diferent. La població de referència s'ha calculat a partir dels estudiants matriculats durant el curs 2003-04.

La grandària de la mostra que s'ha determinat ha estat de 2.206¹ enquestes, de les quals un 10,15% (224) no han estat respostes.

Per tal d'obtenir dades més representatives es decideix repartir l'enquesta en dos períodes, durant el primer període es van passar les enquestes del 22 de novembre fins al 17 de desembre del 2004 i durant el segon període del 9 de maig al 3 de juny del 2005 (període d'exàmens).

La distribució entre les 13 biblioteques de la UPC queda representada en la taula annexa *Distribució de la no resposta* en la columna de *Enquestes lliurades*.

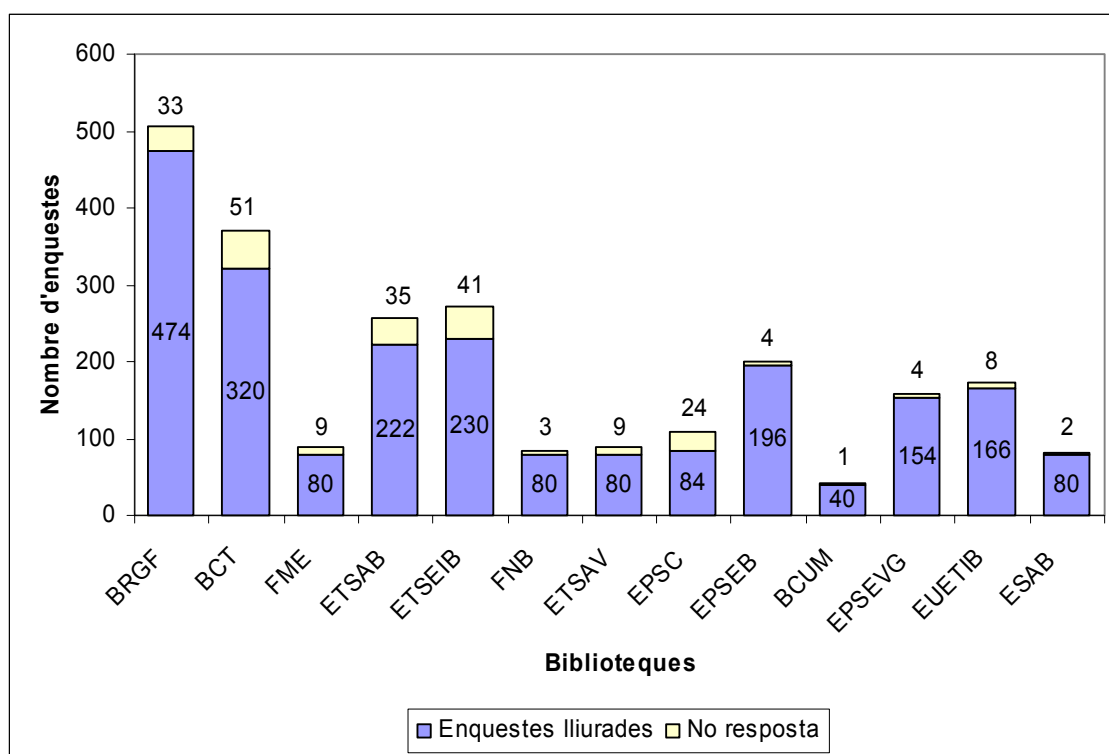
2.2. LA NO RESPOSTA EN L'ESTUDI REALITZAT

En qualsevol estudi estadístic d'aquest tipus, existeix el que s'anomena la *no resposta*. El nombre d'enquestes lliurades a cada biblioteca no és el mateix que el nombre d'enquestes que posteriorment es recullen i processen; aquesta diferència en nombre és el que s'anomena la *no resposta*. En aquest estudi sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC la no resposta és del 10,15%. Per tant, es treballarà amb una mostra real inferior a la inicial. En la taula del full següent es mostra la distribució de la no resposta per cada biblioteca.

¹ El número inicial d'enquestes a repartir era de 2.246, aquest número s'ha vist modificat donat que la biblioteca de Manresa no va passar les enquestes al segon període per motius de trasllat

Taula 1. Distribució de la no resposta

BIBLIOTEQUES	Enquestes lliurades	Enquestes Respostes	No resposta	
			Nombre	Percentatge
BRGF	474	441	33	6,96
BCT	320	269	51	15,94
FME	80	71	9	11,25
ETSAB	222	187	35	15,77
ETSEIB	230	189	41	17,83
FNB	80	77	3	3,75
ETSAV	80	71	9	11,25
EPSC	84	60	24	28,57
EPSEB	196	192	4	2,04
BCUM	40	39	1	2,50
EPSEVG	154	150	4	2,60
EUETIB	166	158	8	4,82
ESAB	80	78	2	2,50
TOTAL	2.206	1.982	224	10,15



3. TRACTAMENT ESTADÍSTIC DE LES DADES

3.1. ANÀLISI DESCRIPTIVA DE LES DADES

L'anàlisi descriptiva de les dades s'ha realitzat a partir les qüestions plantejades al qüestionari. Per a cada qüestió es presenta una taula amb els resultats numèrics i el gràfic que li correspon.

3.1.1 Distribució per biblioteques

Mostra el nombre d'enquestes respostes a cada biblioteca.

3.1.2 Tipologia d'usuari

És una pregunta de resposta única on l'estudiant indica el grup d'usuari al qual pertany.

3.1.3 Freqüència de la visita a la biblioteca

Es demana l'assiduïtat amb què l'usuari assisteix a la biblioteca.

3.1.4 Horari de visita a la biblioteca

Es tracta d'una pregunta amb resposta múltiple on l'usuari indica l'horari d'utilització de la biblioteca.

3.1.5 Durada de la visita

Fa referència al temps que habitualment l'usuari està a la biblioteca.

3.1.6 Freqüència de la visita a la web de la biblioteca

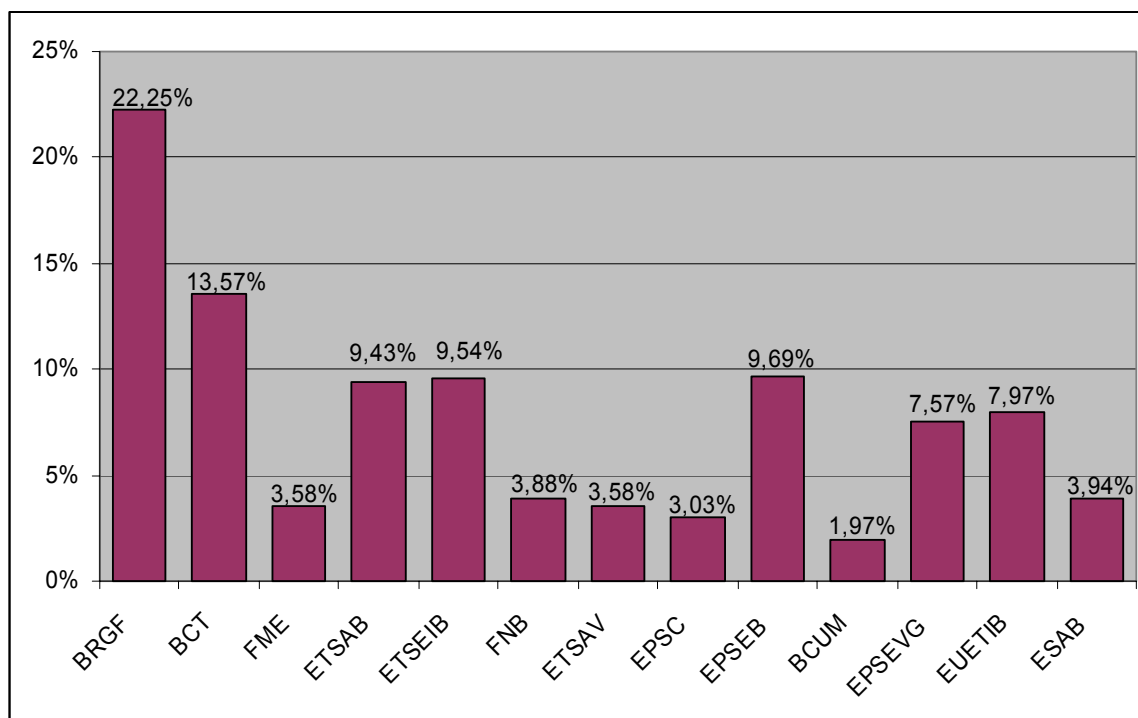
Dóna informació sobre la freqüència en què l'usuari accedeix a la web de la biblioteca.

3.1.7 Documentació consultada a través de la web de la biblioteca

Aquesta pregunta de resposta múltiple serveix per conèixer quin tipus d'informació que s'ofereix des de la web de la biblioteca consulten els nostres usuaris.

3.1.1 Distribució per biblioteques

BIBLIOTEQUES	Enquestes respostes	% Enquestes sobre el Total
BRGF	441	22,25
BCT	269	13,57
FME	71	3,58
ETSAB	187	9,43
ETSEIB	189	9,54
FNB	77	3,88
ETSAV	71	3,58
EPSC	60	3,03
EPSEB	192	9,69
BCUM	39	1,97
EPSEVG	150	7,57
EUETIB	158	7,97
ESAB	78	3,94
TOTAL	1.982	100



3.1.2 Tipologia d'usuari

1. Indica a quin grup pertany:

Estudiant UPC 1r cicle

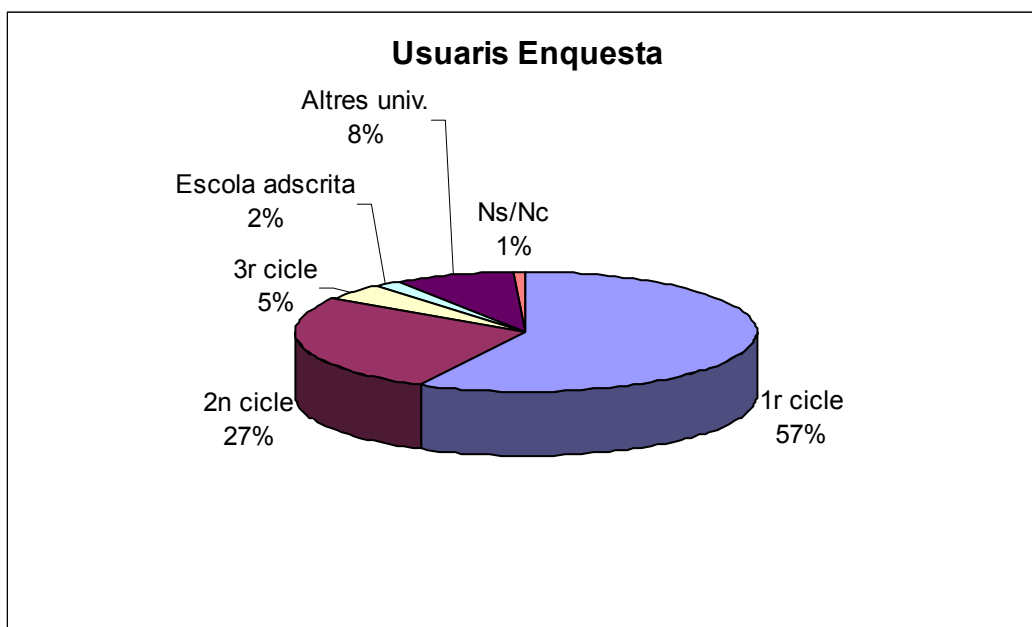
Estudiant UPC 2n cicle

Estudiant UPC 3r cicle (Màster, Doctorat)

Estudiant escola adscrita

Estudiant altres universitats

Usuaris	Freqüència	Percentatge
Estudiant UPC 1r cicle	1139	57,5
Estudiant UPC 2n cicle	529	26,7
Estudiant UPC 3r cicle	94	4,7
Estudiant escola adscrita	37	1,9
Estudiant altres universitats	165	8,3
Ns/Nc	18	0,9
Total	1.982	100



3.1.3 Freqüència de la visita a la biblioteca

2.1 Amb quina freqüència visites la biblioteca?

Cada dia

2 a 3 vegades a la setmana

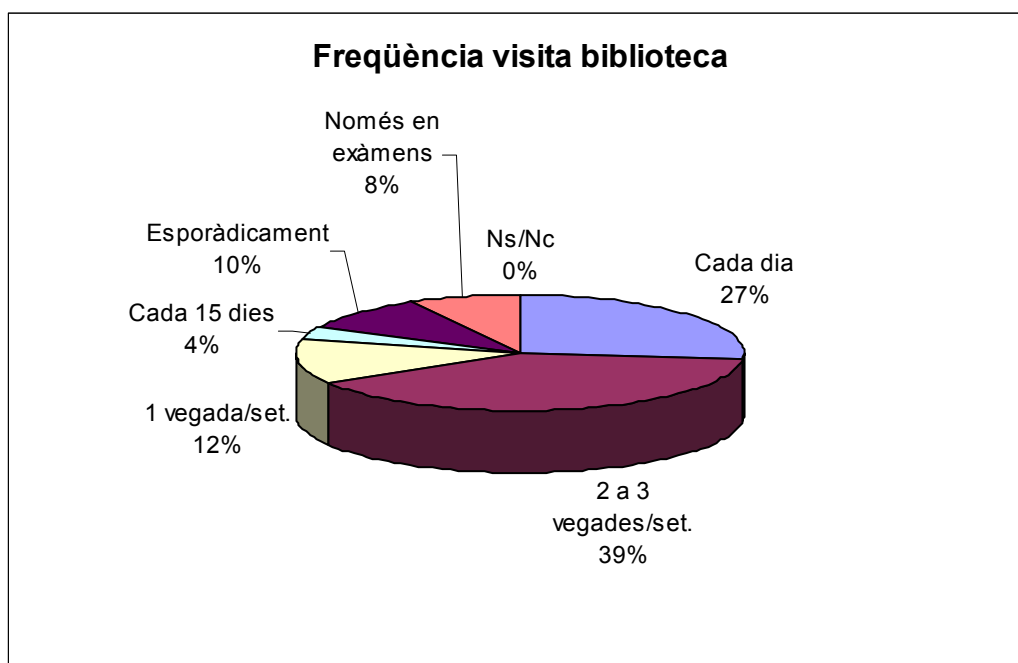
1 vegada a la setmana

Cada 15 dies

Esporàdicament

Només en exàmens

Freqüència visita	Freqüència	Percentatge
Cada dia	531	26,8
2/3 vegades a la setmana	787	39,7
1 vegada a la setmana	244	12,3
Cada 15 dies	73	3,7
Esporàdicament	190	9,6
Només en exàmens	155	7,8
Ns/Nc	2	0,1
Total	1982	100



3.1.4 Horari de visita a la biblioteca

3. **En quin horari acostumes a utilitzar la biblioteca?**

Entre setmana²

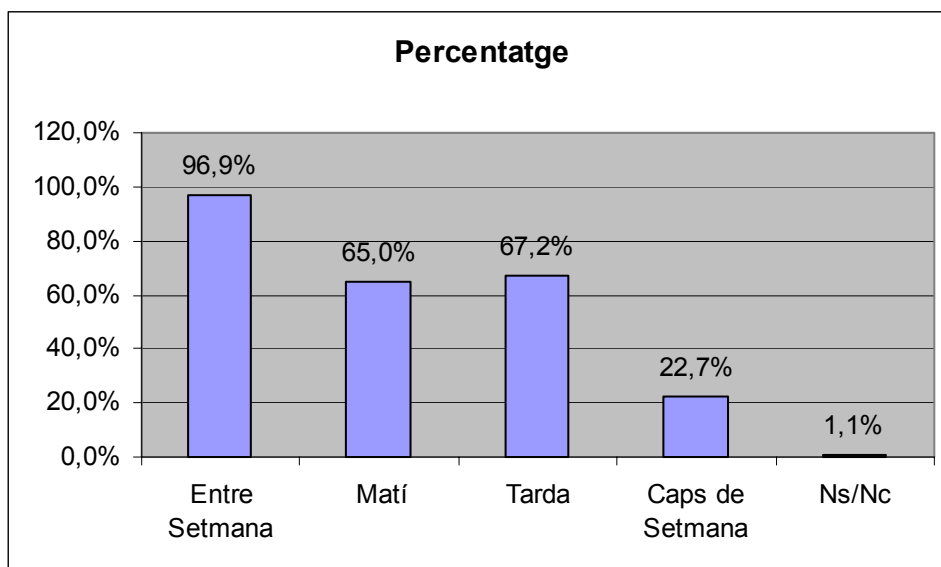
Matí

Tarda

Caps de setmana

NS/NC

Freqüència visita	Freqüència	Percentatge
Entre setmana	1.925	96,9%
Matí	1.291	65,0%
Tarda	1.335	67,2%
Caps de Setmana	451	22,7%
Ns/Nc	21	1,1%
Total	5.023	
* Total enquestes	1982	



² Usuaris que visiten la biblioteca de dilluns a divendres en horari de matí i/o tarda

3.1.5 Durada de la visita

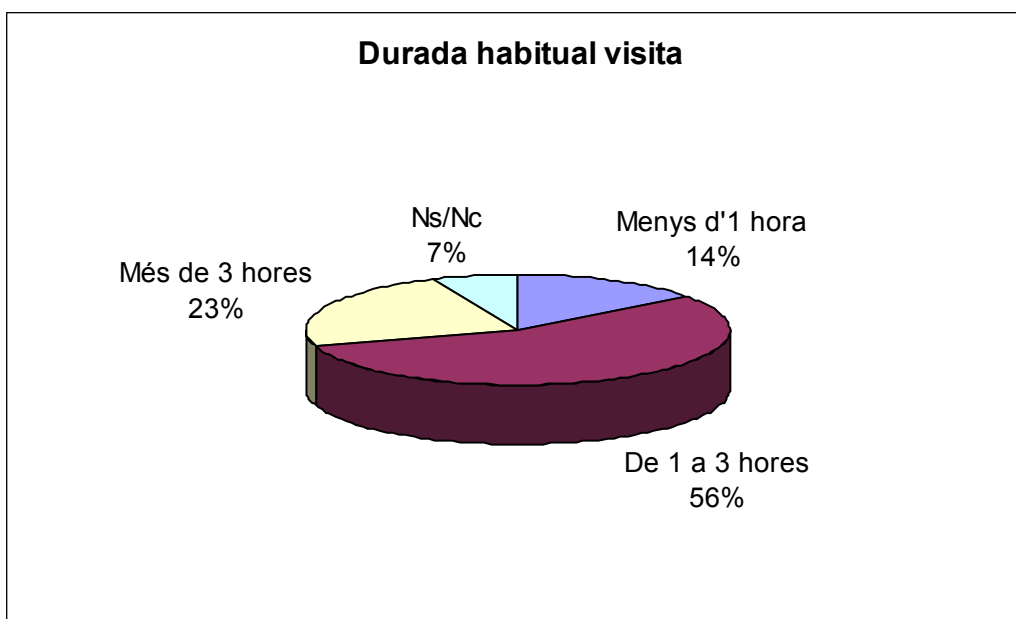
4. Habitualment, quina durada té la teva visita?

Menys d'1 hora

D'1 a 3 hores

Més de tres hores

Durada de la visita	Freqüència	Percentatge
Menys d'1 hora	285	14,4
De 1 a 3 hores	1.105	55,8
Més de 3 hores	460	23,2
Ns/Nc	132	6,7
Total	1982	100



3.1.6 Freqüència de la visita a la web

2.2 Amb quina freqüència visites la web de la biblioteca?

Cada dia

2 a 3 vegades a la setmana

1 vegada a la setmana

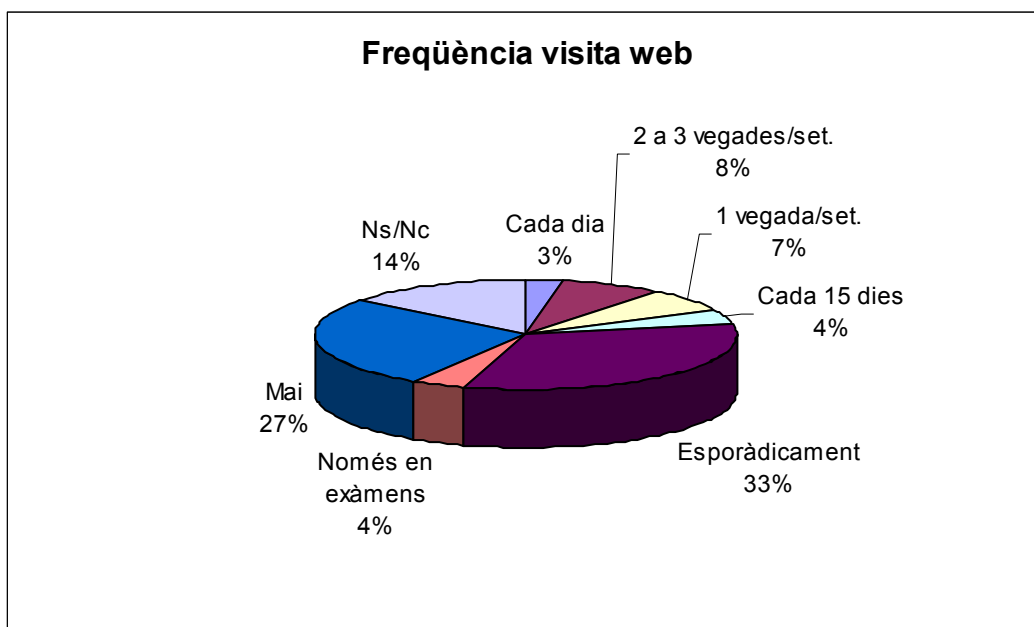
Cada 15 dies

Esporàdicament

Només en exàmens

Mai

Freqüència visita	Freqüència	Percentatge
Cada dia	56	2,8
2/3 vegades a la setmana	151	7,6
1 vegada a la setmana	139	7,0
Cada 15 dies	86	4,3
Esporàdicament	651	32,8
Només en exàmens	85	4,3
Mai	529	26,7
Ns/Nc	285	14,4
Total	1982	100



3.1.7 Tipus de documentació consultada a la web

5. Què consultes habitualment a la web de la biblioteca?

Bibliografia de la guia docent

Apunts i exàmens

Llibres digitals

Tesis doctorals

Revistes

Sumaris electrònics

Informació sobre els serveis

Catàleg

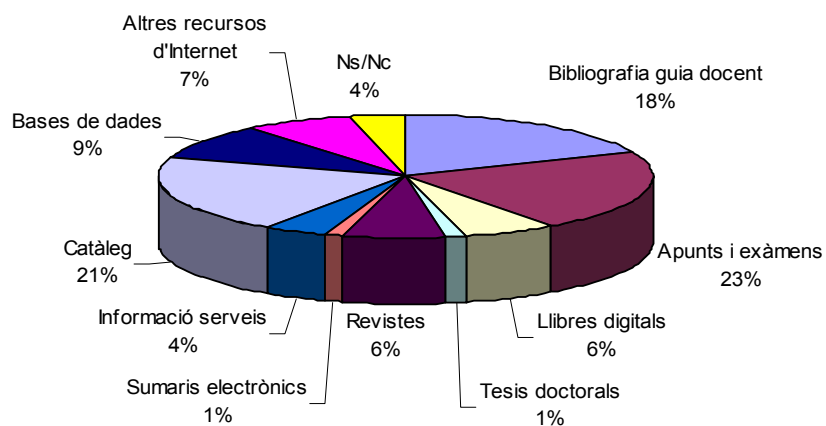
Bases de dades

Altres recursos d'Internet

Documentació consultada	Freqüència	Percentatge
Bibliografia de la guia docent	440	18,2
Apunts i exàmens	527	21,8
Llibres digitals	147	6,1
Tesis doctorals	36	1,5
Revistes	157	6,5
Sumaris electrònics	30	1,2
Informació sobre els serveis	102	4,2
Catàleg	493	20,4
Bases de dades	223	9,2
Altres recursos d'Internet	172	7,1
Ns/Nc	89	3,7
Total	2416	100

* Utilitzen la web: 1168

Consultes web



3.2 ANÀLISI DEL GRAU D'ÚS I SATISFACCIÓ

L'anàlisi del grau d'ús i de la satisfacció s'ha calculat a partir de les respostes obtingudes a la pregunta 6 de l'enquesta de satisfacció, on es valora el grau de satisfacció dels serveis utilitzats a la biblioteca, l'atenció rebuda per l'usuari i la satisfacció global.

3.2.1 Satisfacció dels serveis utilitzats a la biblioteca

L'usuari valora els serveis que ha utilitzat a la biblioteca.

3.2.2 Satisfacció obtinguda el dia de la visita

En aquest bloc es valoren els serveis i les activitats realitzades el dia de la visita.

3.2.3 Atenció rebuda per part del personal bibliotecari

L'usuari valora l'atenció rebuda per part del personal de la biblioteca.

3.2.4 Satisfacció global

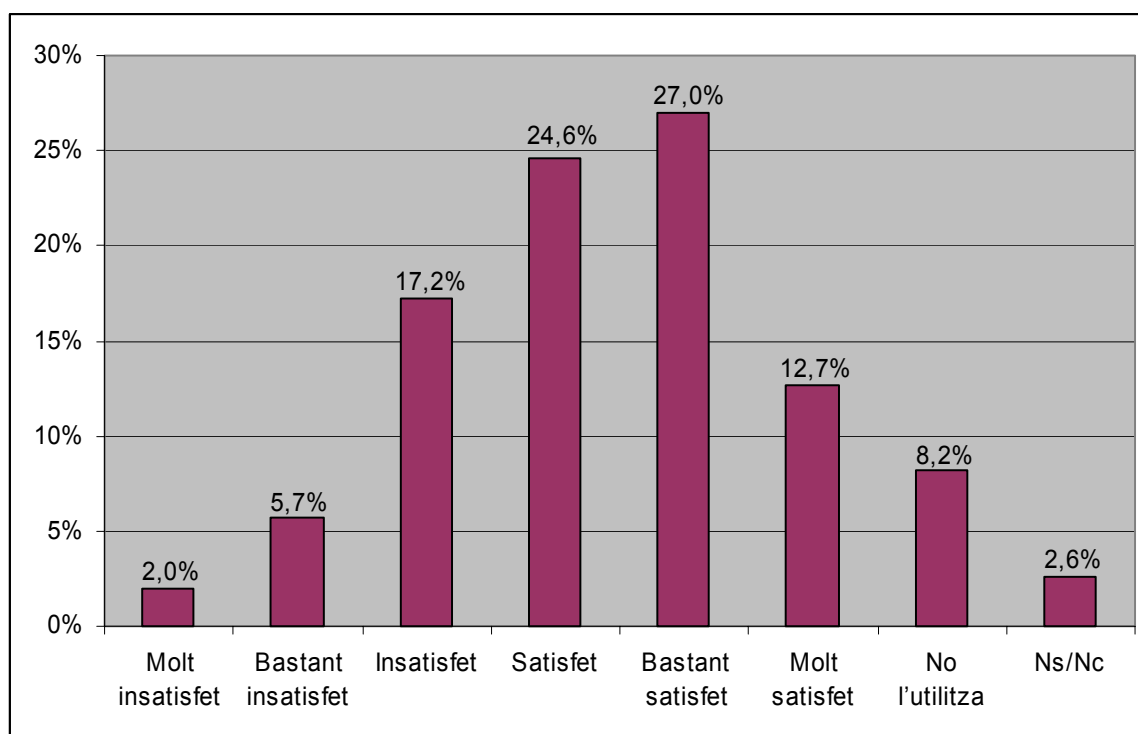
Fa referència al grau de satisfacció global de la biblioteca i els seus serveis.

3.2.1 Grau de satisfacció dels serveis de la biblioteca

6.1.1 Plaça de lectura (taula i cadira)

0 = No l'utilitza *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

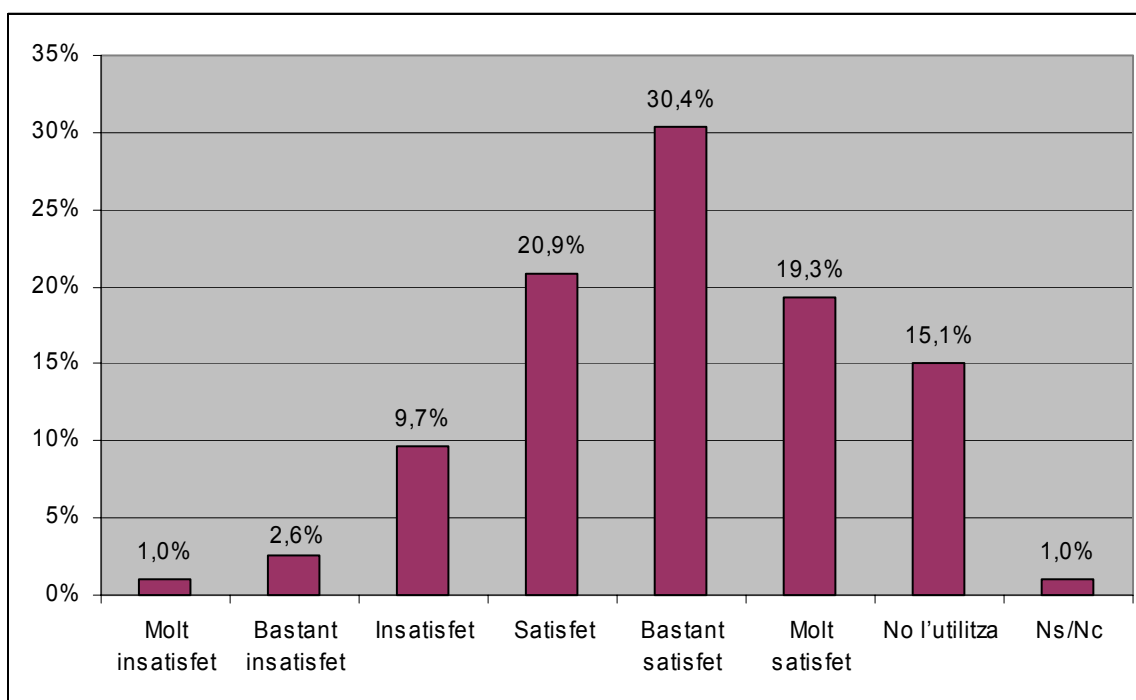
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	15	1,5	25	2,6	40	2,0
Bastant insatisfet	58	5,7	55	5,7	113	5,7
Insatisfet	182	17,8	158	16,4	340	17,2
Satisfet	238	23,3	249	25,9	487	24,6
Bastant satisfet	275	26,9	261	27,2	536	27,0
Molt satisfet	142	13,9	110	11,4	252	12,7
No l'utilitza	83	8,1	79	8,2	162	8,2
Ns/Nc	28	2,7	24	2,5	52	2,6
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.1.2 Servei de préstec

0 = No l'utilitza *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

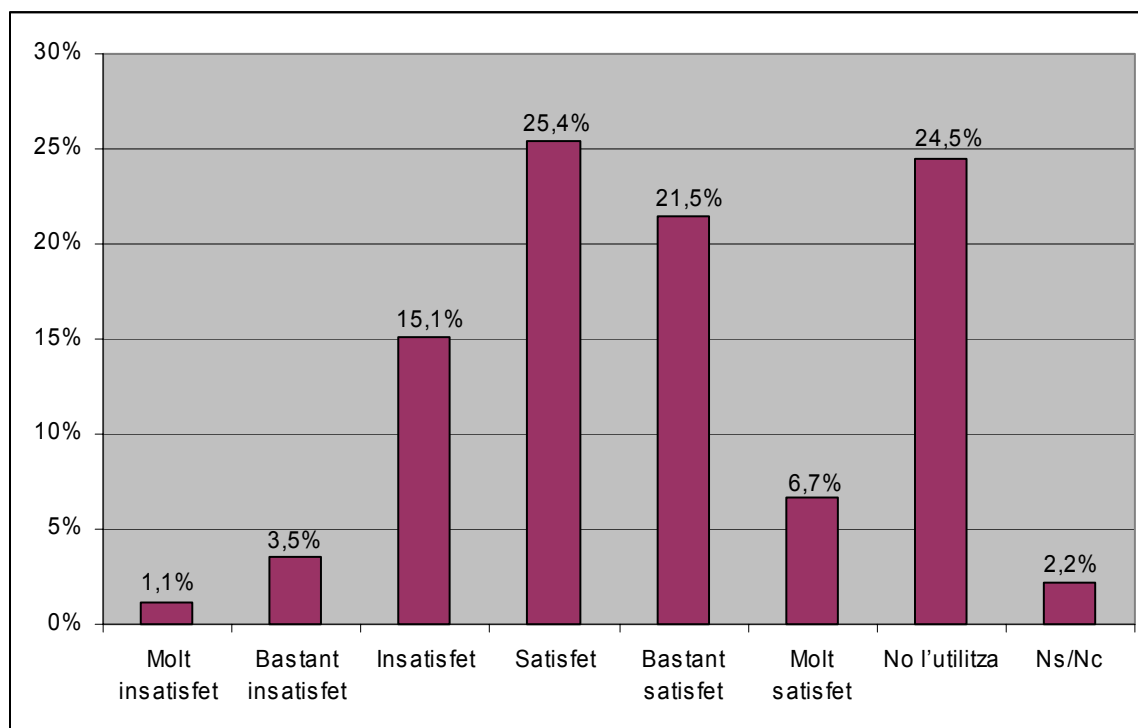
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	10	1	10	1	20	1
Bastant insatisfet	24	2,4	27	2,8	51	2,6
Insatisfet	101	9,9	91	9,5	192	9,7
Satisfet	196	19,2	218	22,7	414	20,9
Bastant satisfet	310	30,4	293	30,5	603	30,4
Molt satisfet	212	20,8	170	17,7	382	19,3
No l'utilitza	156	15,3	144	15	300	15,1
Ns/Nc	12	1,2	8	0,8	20	1
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.1.3 Catàleg de la biblioteca

0 = No l'utilitza *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

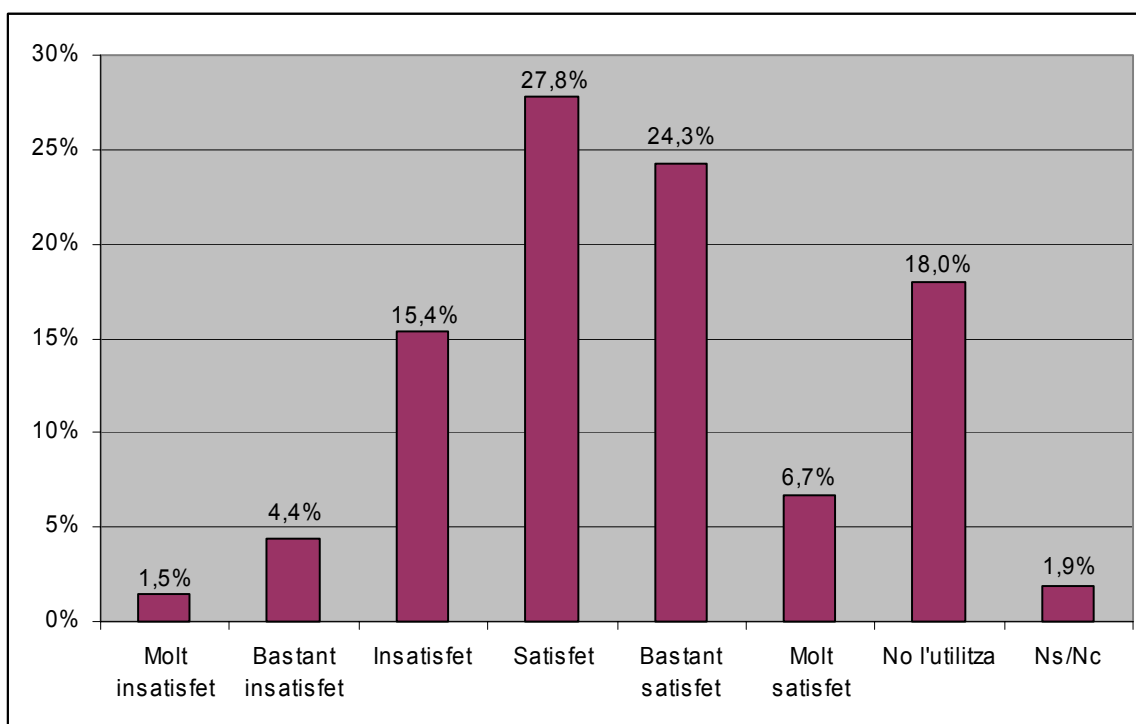
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	11	1,1	11	1,1	22	1,1
Bastant insatisfet	36	3,5	34	3,5	70	3,5
Insatisfet	141	13,8	158	16,4	299	15,1
Satisfet	264	25,9	240	25	504	25,4
Bastant satisfet	229	22,4	197	20,5	426	21,5
Molt satisfet	73	7,1	59	6,1	132	6,7
No l'utilitza	240	23,5	245	25,5	485	24,5
Ns/Nc	27	2,6	17	1,8	44	2,2
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.1.4 Fons de la biblioteca (llibres, revistes, etc.)

0 = No l'utilitza *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

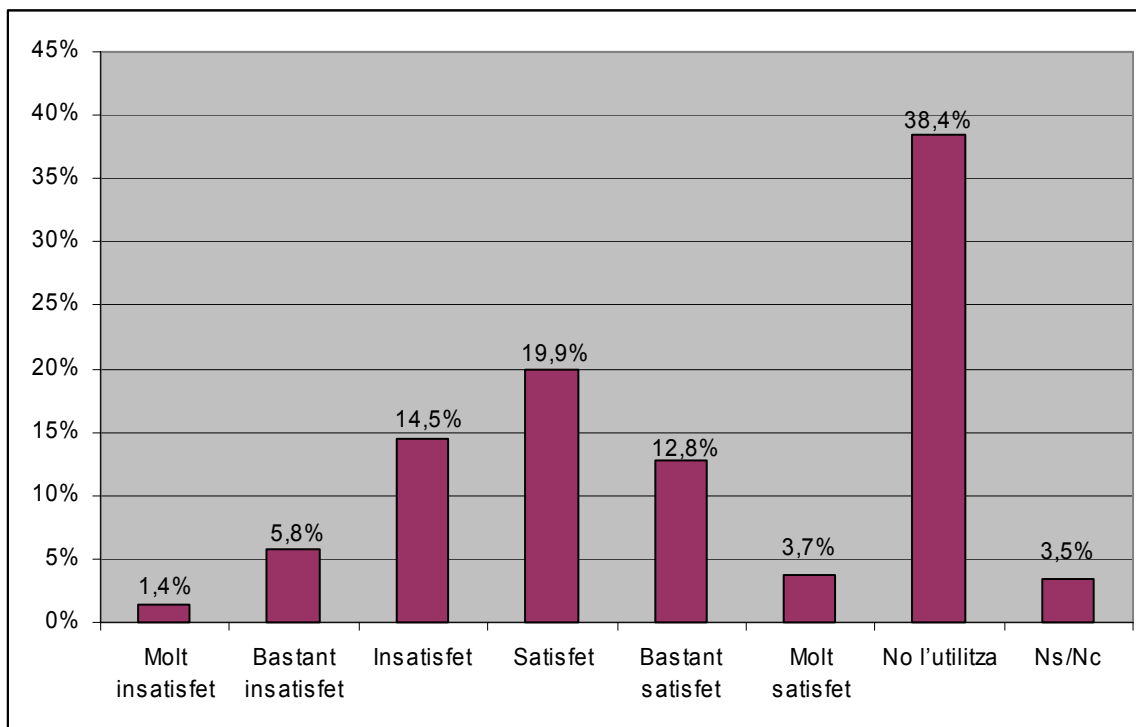
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	15	1,5	14	1,5	29	1,5
Bastant insatisfet	51	5	37	3,9	88	4,4
Insatisfet	158	15,5	147	15,3	305	15,4
Satisfet	270	26,4	281	29,2	551	27,8
Bastant satisfet	259	25,4	223	23,2	482	24,3
Molt satisfet	82	8	51	5,3	133	6,7
No l'utilitza	166	16,3	190	19,8	356	18
Ns/Nc	20	2	18	1,9	38	1,9
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.1.5 Documentació electrònica (llibres, revistes, bases de dades, etc.)

0 = No l'utilitza *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

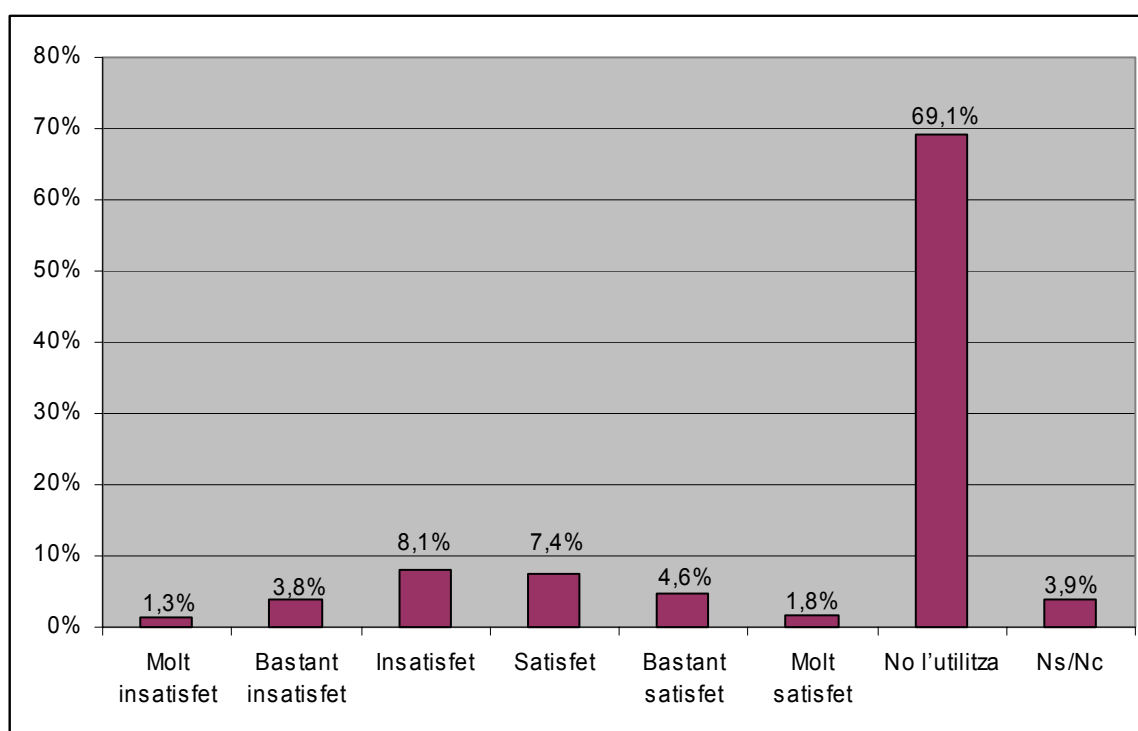
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	15	1,5	13	1,4	28	1,4
Bastant insatisfet	60	5,9	54	5,6	114	5,8
Insatisfet	147	14,4	141	14,7	288	14,5
Satisfet	201	19,7	193	20,1	394	19,9
Bastant satisfet	142	13,9	112	11,7	254	12,8
Molt satisfet	41	4	33	3,4	74	3,7
No l'utilitza	372	36,4	389	40,5	761	38,4
Ns/Nc	43	4,2	26	2,7	69	3,5
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.1.6 Cursos de formació impartits per la biblioteca

0 = No l'utilitza *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

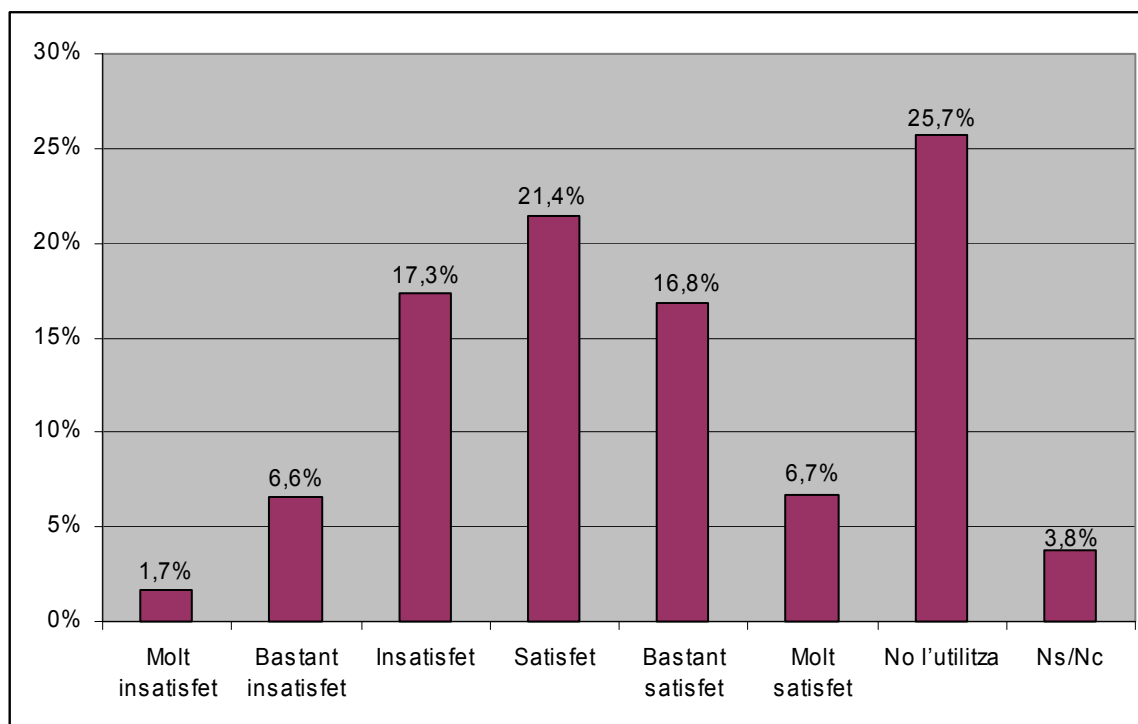
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	15	1,5	11	1,1	26	1,3
Bastant insatisfet	33	3,2	42	4,4	75	3,8
Insatisfet	73	7,1	87	9,1	160	8,1
Satisfet	76	7,4	71	7,4	147	7,4
Bastant satisfet	49	4,8	43	4,5	92	4,6
Molt satisfet	20	2	15	1,6	35	1,8
No l'utilitza	707	69,2	662	68,9	1.369	69,1
Ns/Nc	48	4,7	30	3,1	78	3,9
Total	1021	100,0	961	100,0	1982	100



6.1.7 Informació necessària per a la utilització dels serveis de la biblioteca

0 = No l'utilitza *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

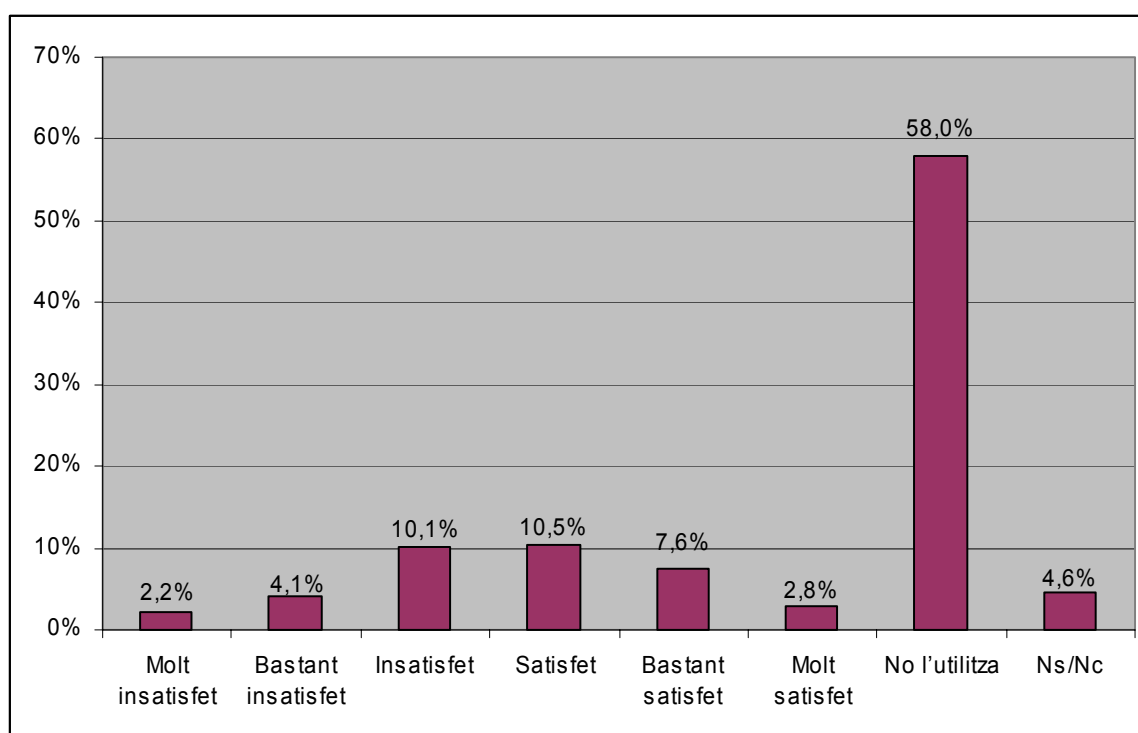
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	20	2	13	1,4	33	1,7
Bastant insatisfet	66	6,5	64	6,7	130	6,6
Insatisfet	158	15,5	185	19,3	343	17,3
Satisfet	237	23,2	188	19,6	425	21,4
Bastant satisfet	184	18	149	15,5	333	16,8
Molt satisfet	77	7,5	55	5,7	132	6,7
No l'utilitza	232	22,7	278	28,9	510	25,7
Ns/Nc	47	4,6	29	3	76	3,8
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.1.8 Àrea d'autoaprenentatge

0 = No l'utilitza *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

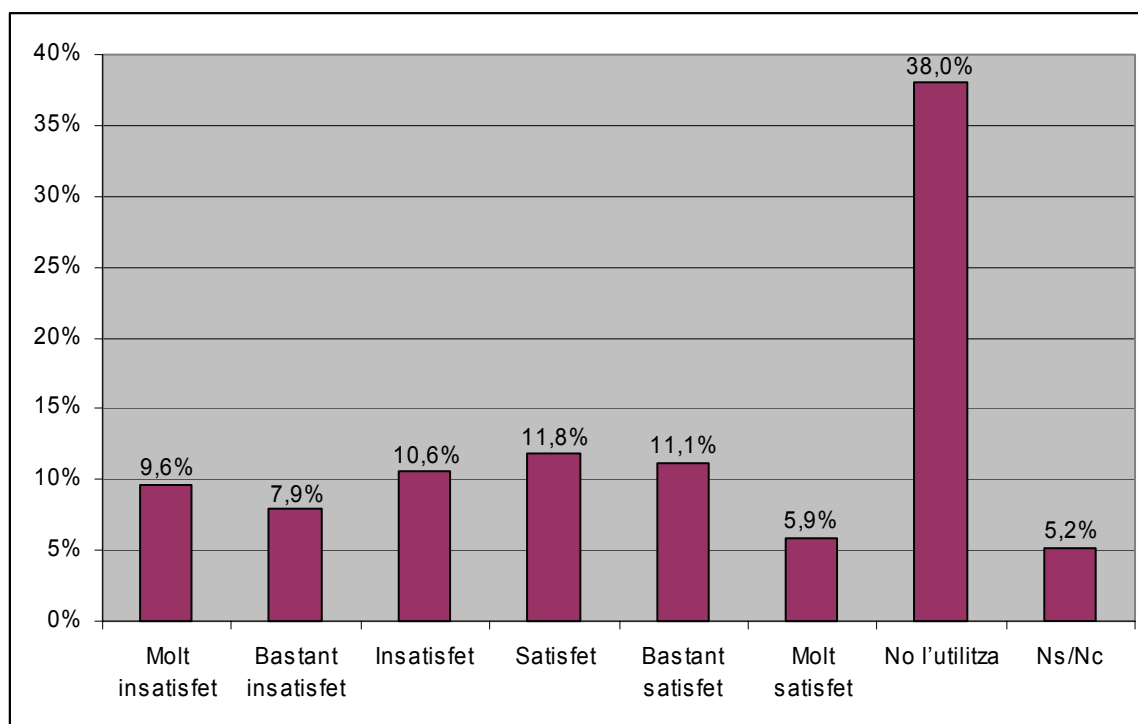
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	19	1,9	24	2,5	43	2,2
Bastant insatisfet	39	3,8	43	4,5	82	4,1
Insatisfet	102	10	99	10,3	201	10,1
Satisfet	110	10,8	99	10,3	209	10,5
Bastant satisfet	88	8,6	62	6,5	150	7,6
Molt satisfet	25	2,4	30	3,1	55	2,8
No l'utilitza	576	56,4	574	59,7	1.150	58
Ns/Nc	62	6,1	30	3,1	92	4,6
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.1.9 Sales de treball en grup

0 = No l'utilitzo *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

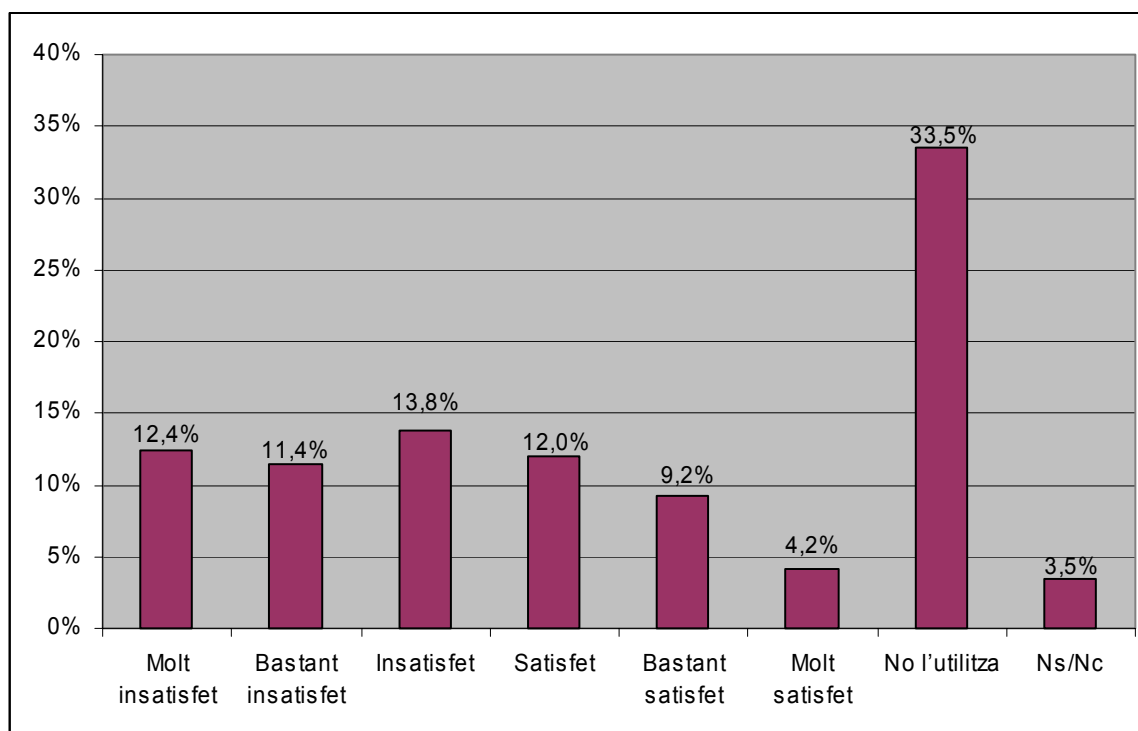
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	87	8,5	103	10,7	190	9,6
Bastant insatisfet	80	7,8	76	7,9	156	7,9
Insatisfet	94	9,2	116	12,1	210	10,6
Satisfet	119	11,7	114	11,9	233	11,8
Bastant satisfet	121	11,9	99	10,3	220	11,1
Molt satisfet	53	5,2	63	6,6	116	5,9
No l'utilitza	399	39,1	354	36,8	753	38
Ns/Nc	68	6,7	36	3,7	104	5,2
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.1.10 PC, per a treball individual

0 = No l'utilitza *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

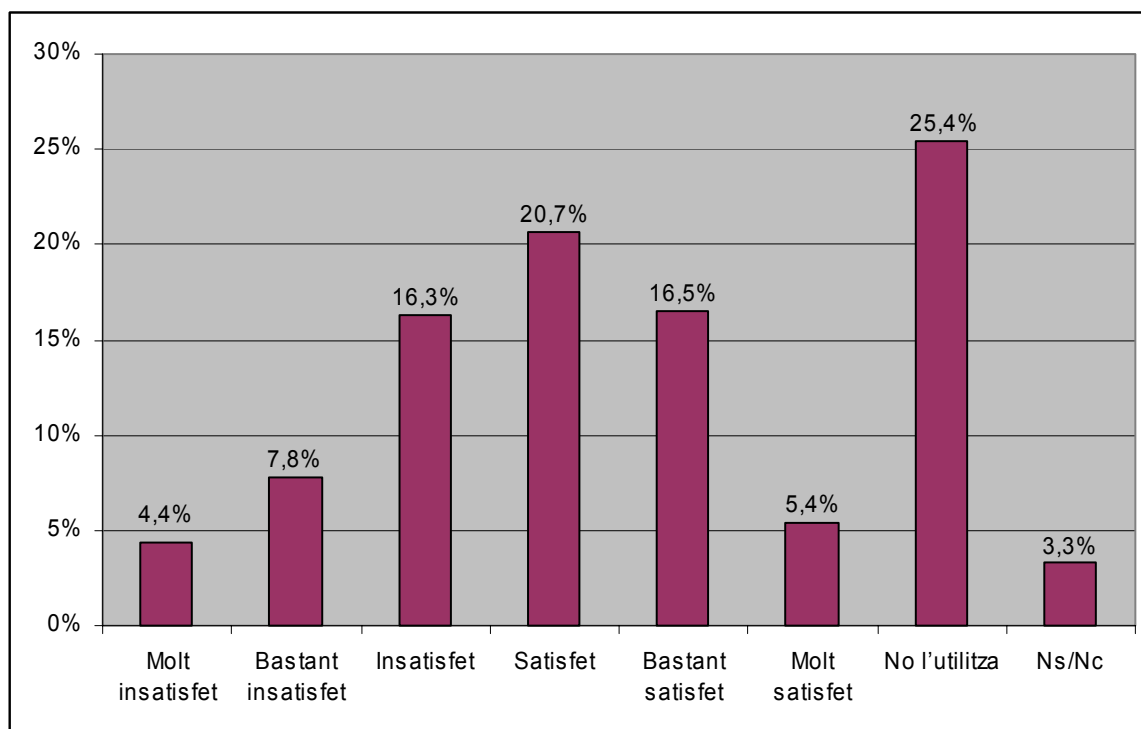
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	117	11,5	129	13,4	246	12,4
Bastant insatisfet	113	11,1	112	11,7	225	11,4
Insatisfet	144	14,1	130	13,5	274	13,8
Satisfet	139	13,6	99	10,3	238	12
Bastant satisfet	91	8,9	91	9,5	182	9,2
Molt satisfet	41	4	43	4,5	84	4,2
No l'utilitza	329	32,2	334	34,8	663	33,5
Ns/Nc	47	4,6	23	2,4	70	3,5
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.1.11 PC, per a consulta dels recursos de la biblioteca

0 = No l'utilitzo *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

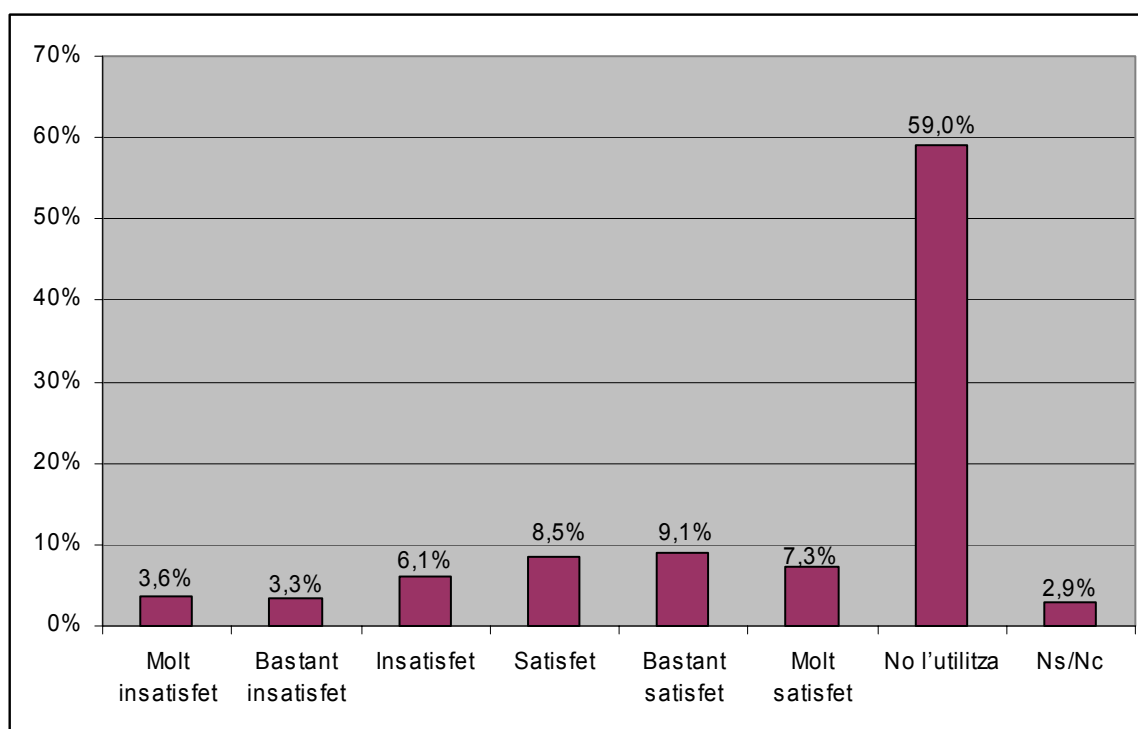
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	37	3,6	51	5,3	88	4,4
Bastant insatisfet	84	8,2	71	7,4	155	7,8
Insatisfet	170	16,7	154	16	324	16,3
Satisfet	205	20,1	206	21,4	411	20,7
Bastant satisfet	186	18,2	141	14,7	327	16,5
Molt satisfet	57	5,6	51	5,3	108	5,4
No l'utilitza	243	23,8	261	27,2	504	25,4
Ns/Nc	39	3,8	26	2,7	65	3,3
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.1.12 Connexió per al teu portàtil

0 = No l'utilitzo *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

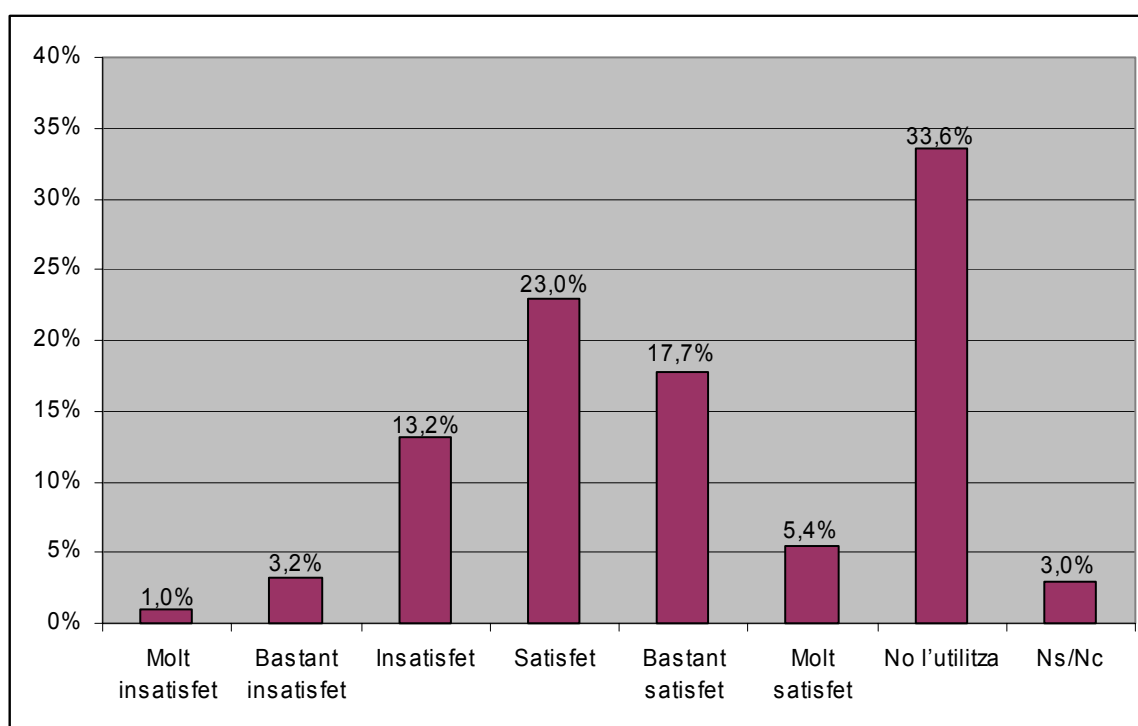
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	34	3,3	38	4	72	3,6
Bastant insatisfet	36	3,5	30	3,1	66	3,3
Insatisfet	54	5,3	67	7	121	6,1
Satisfet	74	7,2	95	9,9	169	8,5
Bastant satisfet	85	8,3	96	10	181	9,1
Molt satisfet	83	8,1	62	6,5	145	7,3
No l'utilitza	621	60,8	549	57,1	1.170	59
Ns/Nc	34	3,3	24	2,5	58	2,9
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.1.13 Web de la biblioteca

0 = No l'utilitza *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

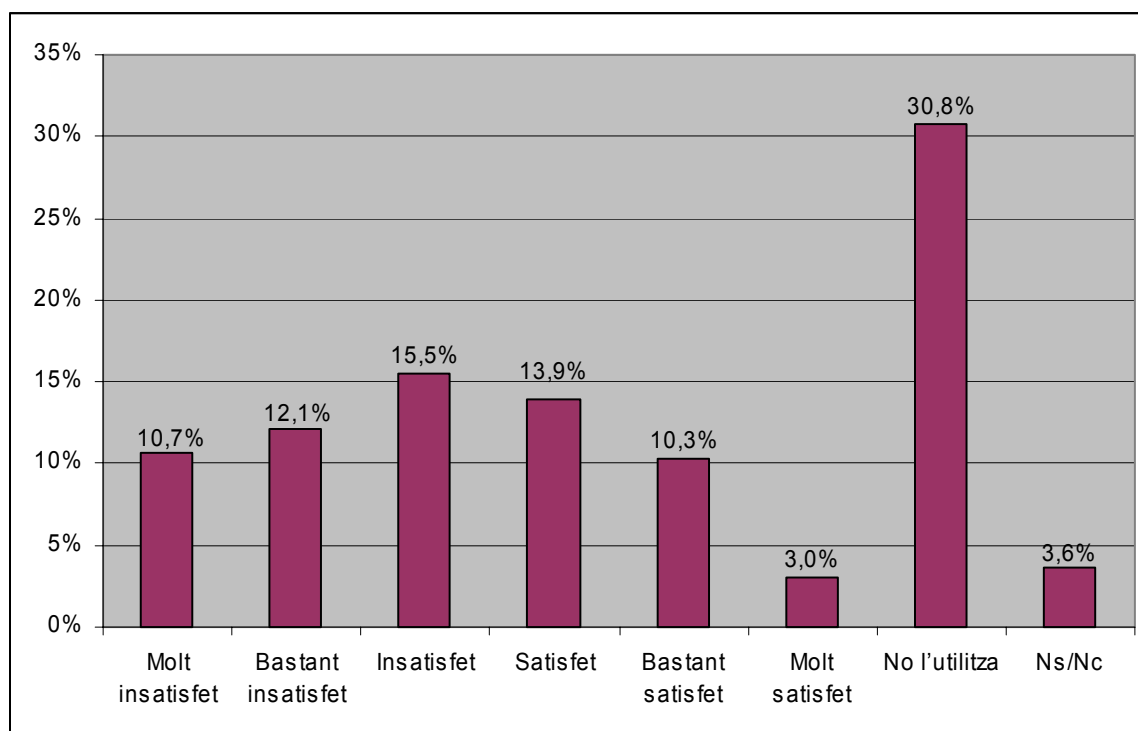
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	9	0,9	11	1,1	20	1
Bastant insatisfet	34	3,3	30	3,1	64	3,2
Insatisfet	111	10,9	150	15,6	261	13,2
Satisfet	235	23	220	22,9	455	23
Bastant satisfet	194	19	156	16,2	350	17,7
Molt satisfet	54	5,3	53	5,5	107	5,4
No l'utilitza	350	34,3	316	32,9	666	33,6
Ns/Nc	34	3,3	25	2,6	59	3
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.1.14 Fotocòpies, impressions

0 = No l'utilitza *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

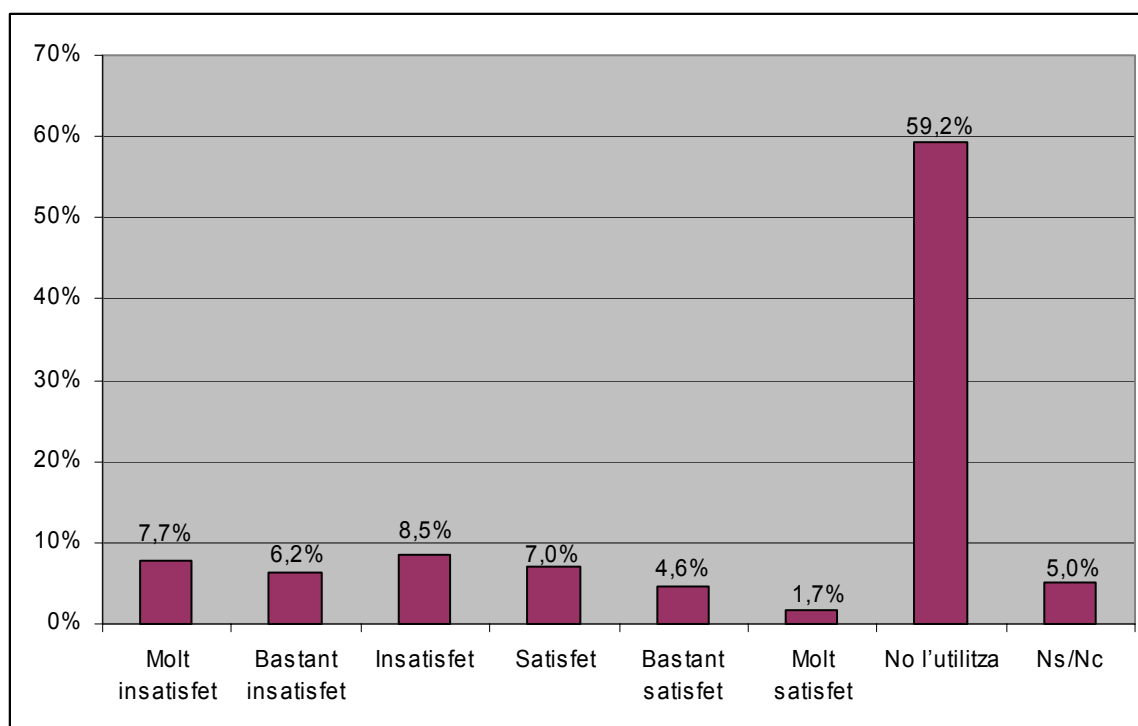
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	115	11,3	98	10,2	213	10,7
Bastant insatisfet	129	12,6	111	11,6	240	12,1
Insatisfet	161	15,8	146	15,2	307	15,5
Satisfet	145	14,2	131	13,6	276	13,9
Bastant satisfet	96	9,4	109	11,3	205	10,3
Molt satisfet	30	2,9	30	3,1	60	3
No l'utilitza	291	28,5	319	33,2	610	30,8
Ns/Nc	54	5,3	17	1,8	71	3,6
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.1.15 Escaneig

0 = No l'utilitza *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

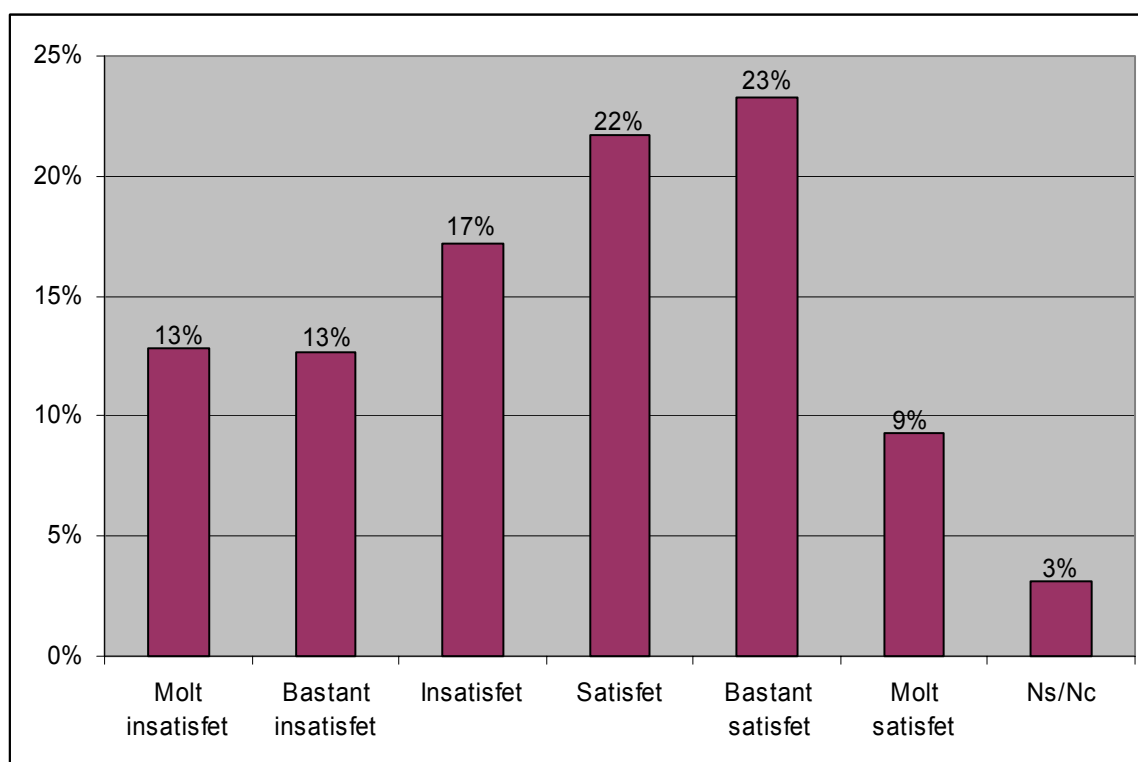
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	75	7,3	78	8,1	153	7,7
Bastant insatisfet	68	6,7	55	5,7	123	6,2
Insatisfet	76	7,4	93	9,7	169	8,5
Satisfet	69	6,8	69	7,2	138	7
Bastant satisfet	44	4,3	48	5	92	4,6
Molt satisfet	19	1,9	14	1,5	33	1,7
No l'utilitza	603	59,1	571	59,4	1.174	59,2
Ns/Nc	67	6,6	33	3,4	100	5
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.1.16 Horari d'obertura

Insatisfet
1 2 3 4 *Satisfet*
5 6

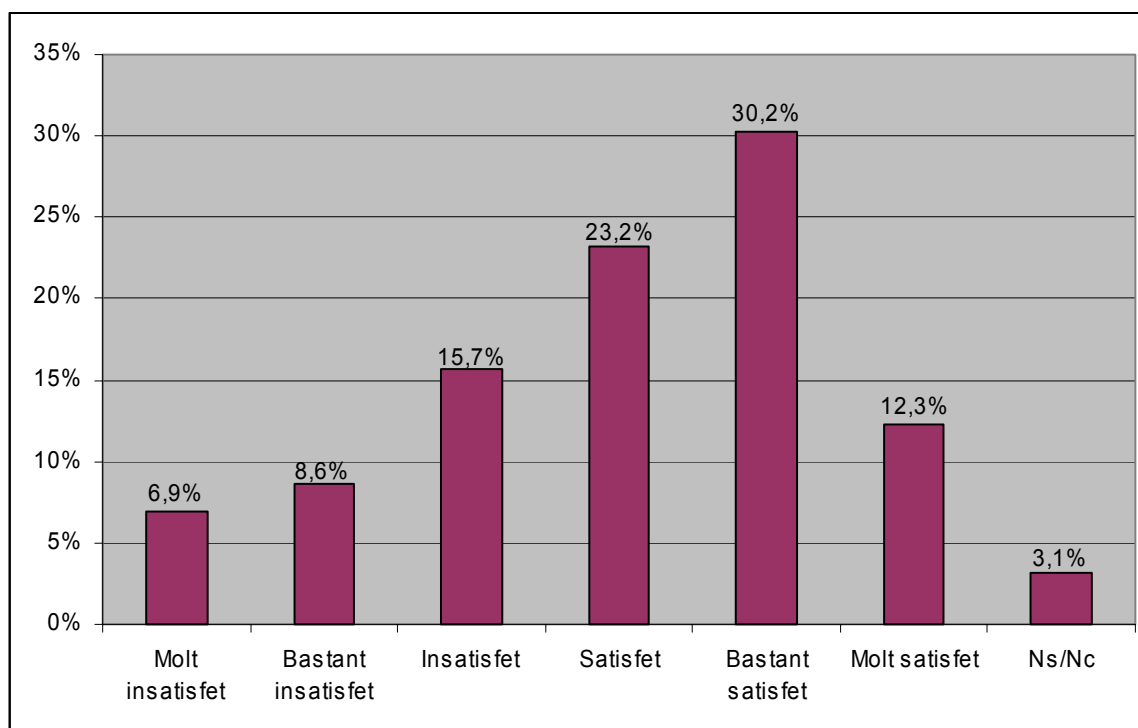
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	132	12,9	121	12,6	253	12,8
Bastant insatisfet	126	12,3	125	13	251	12,7
Insatisfet	172	16,8	169	17,6	341	17,2
Satisfet	215	21,1	215	22,4	430	21,7
Bastant satisfet	240	23,5	221	23	461	23,3
Molt satisfet	99	9,7	86	8,9	185	9,3
Ns/Nc	37	3,6	24	2,5	61	3,1
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.1.17 Climatització

Insatisfet
1 2 3 4 *Satisfet*
5 6

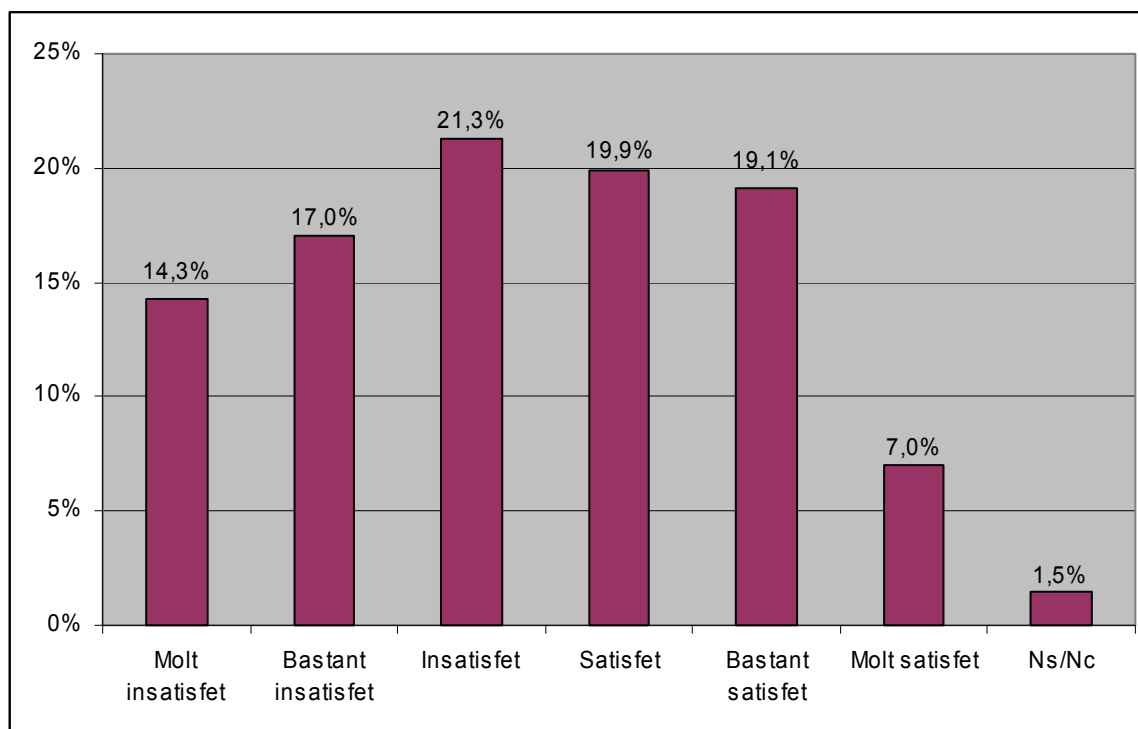
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	62	6,1	74	7,7	136	6,9
Bastant insatisfet	89	8,7	81	8,4	170	8,6
Insatisfet	148	14,5	164	17,1	312	15,7
Satisfet	240	23,5	220	22,9	460	23,2
Bastant satisfet	321	31,4	278	28,9	599	30,2
Molt satisfet	135	13,2	109	11,3	244	12,3
Ns/Nc	26	2,5	35	3,6	61	3,1
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.1.18 Grau de silenci

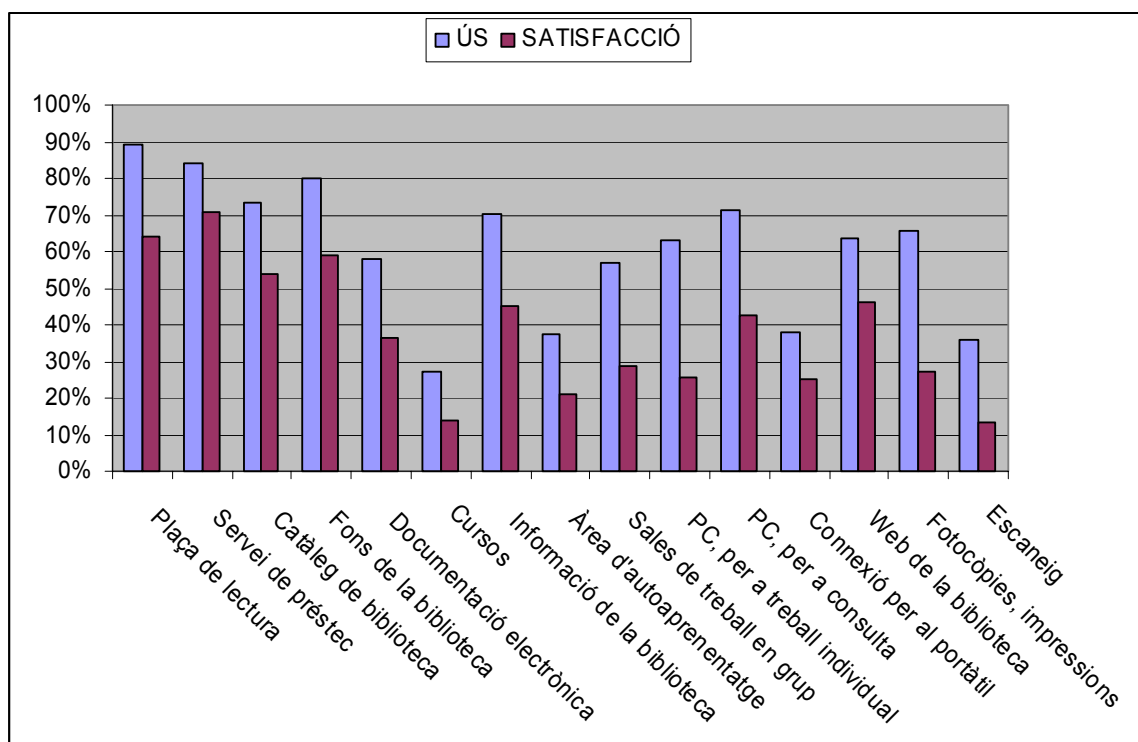
Insatisfet
1 2 3 4 *Satisfet*
5 6

	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	139	13,6	144	15	283	14,3
Bastant insatisfet	172	16,8	164	17,1	336	17
Insatisfet	207	20,3	216	22,5	423	21,3
Satisfet	198	19,4	196	20,4	394	19,9
Bastant satisfet	212	20,8	167	17,4	379	19,1
Molt satisfet	78	7,6	60	6,2	138	7
Ns/Nc	15	1,5	14	1,5	29	1,5
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



Grau de satisfacció³ dels serveis oferts a les biblioteques:

	ÚS	SATISFACCIÓ
Plaça de lectura	89,2%	64,3%
Servei de préstec	83,9%	70,6%
Catàleg de biblioteca	73,3%	53,6%
Fons de la biblioteca	80,1%	58,8%
Documentació electrònica	58,1%	36,4%
Cursos	27,0%	13,8%
Informació de la biblioteca	70,4%	44,9%
Àrea d'autoaprenentatge	37,3%	20,9%
Sales de treball en grup	56,8%	28,8%
PC, per a treball individual	63,0%	25,4%
PC, per a consulta	71,3%	42,6%
Connexió per al portàtil	38,0%	24,9%
Web de la biblioteca	63,4%	46,1%
Fotocòpies, impressions	65,6%	27,2%
Escaneig	35,7%	13,3%



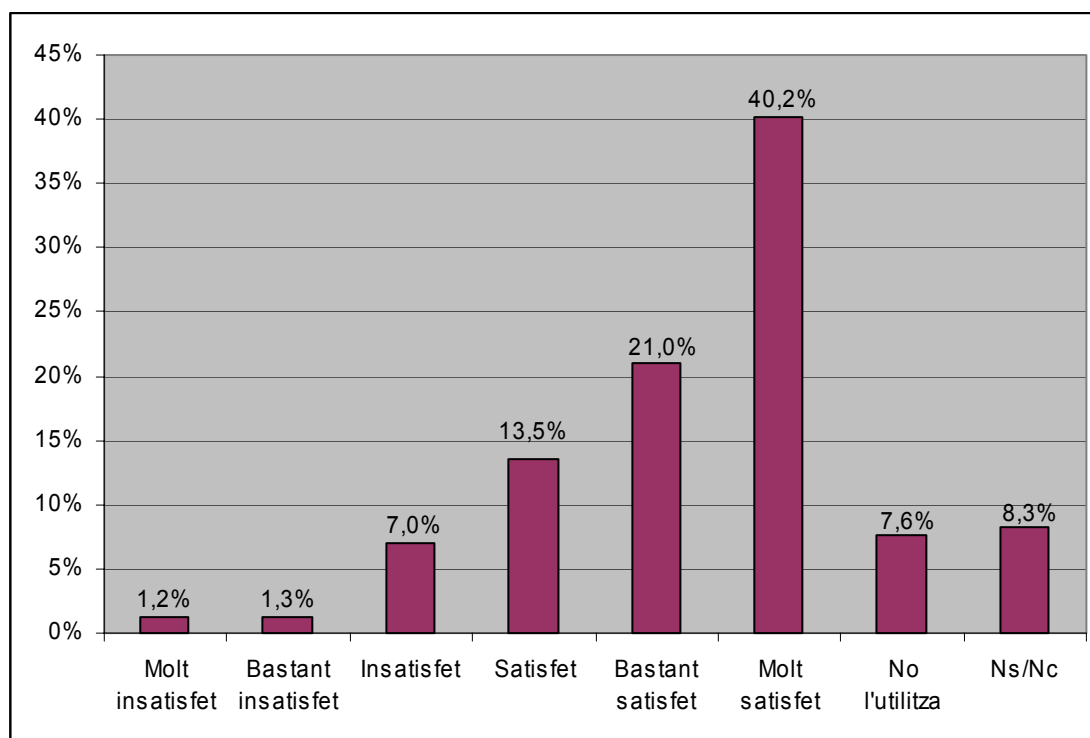
³ Per obtenir el percentatge de satisfacció s'han tingut en compte les respostes dels usuaris que, dins l'escala de l'1 al 6, tenen un valor superior a 4.

3.2.2 Satisfacció obtinguda el dia de la visita

6.2.1 En el dia d'avui... he treballat amb material propi

0 = No l'utilitza *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

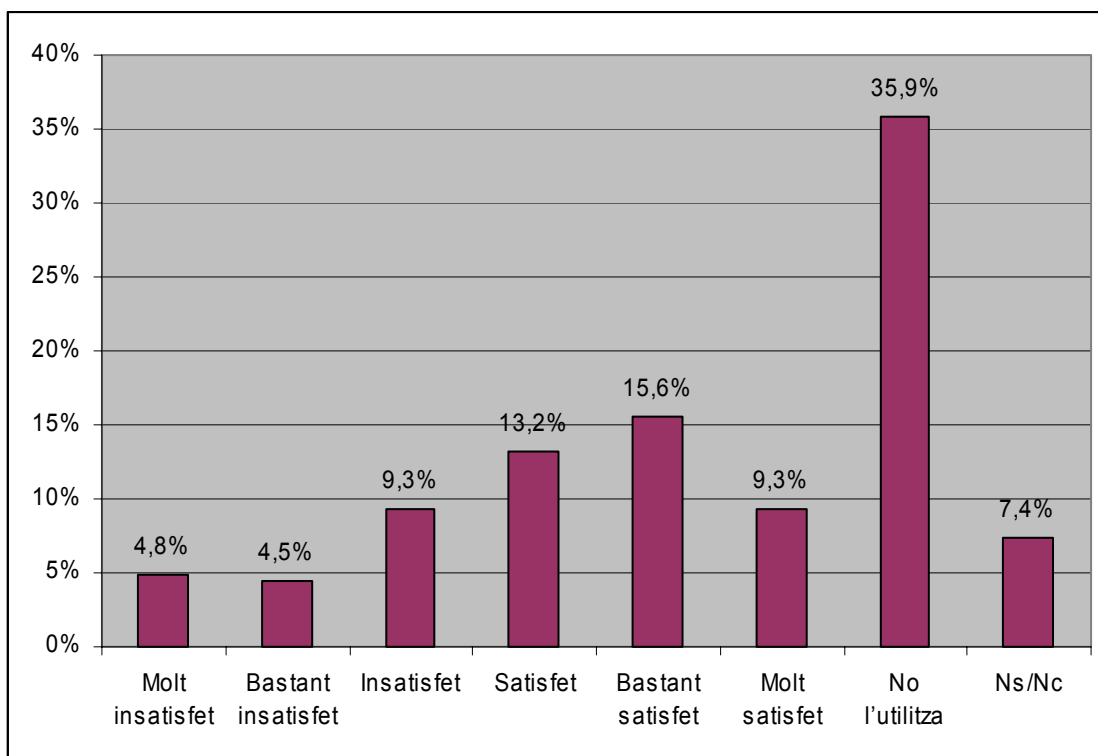
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	15	1,5	9	0,9	24	1,2
Bastant insatisfet	13	1,3	12	1,2	25	1,3
Insatisfet	64	6,3	74	7,7	138	7
Satisfet	127	12,4	140	14,6	267	13,5
Bastant satisfet	212	20,8	204	21,2	416	21
Molt satisfet	407	39,9	390	40,6	797	40,2
No l'utilitza	86	8,4	65	6,8	151	7,6
Ns/Nc	97	9,5	67	7	164	8,3
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.2.2 En el dia d'avui... he treballat amb material de la biblioteca

0 = No l'utilitzo *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

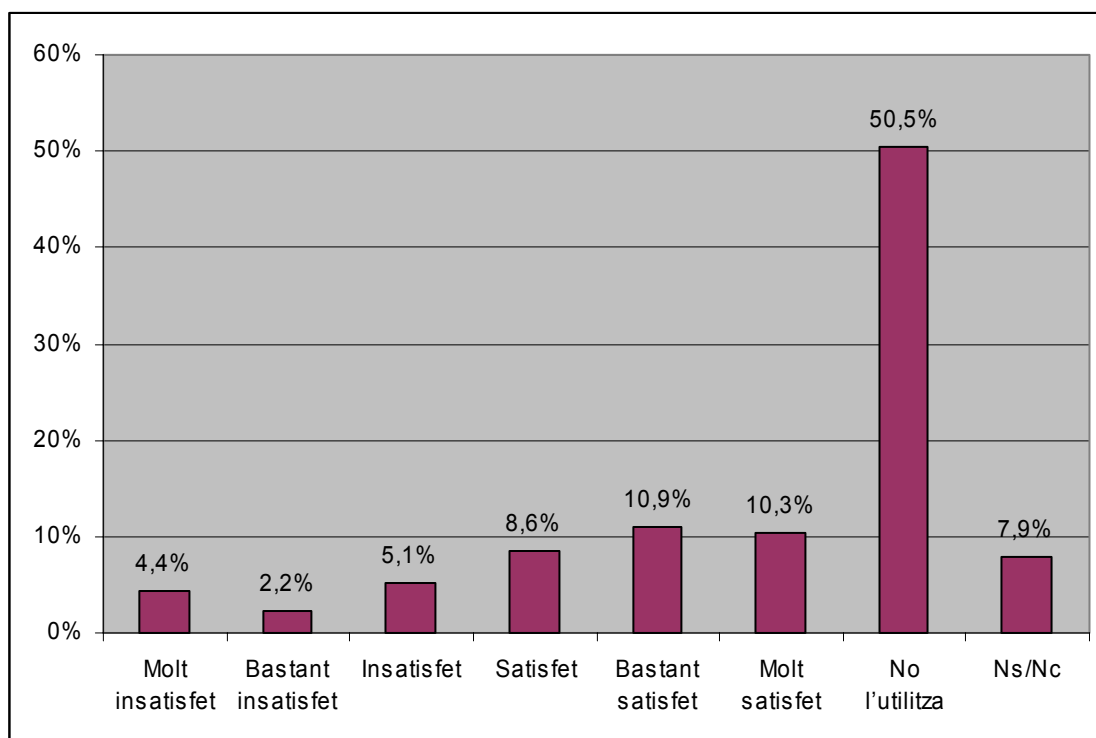
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	51	5	45	4,7	96	4,8
Bastant insatisfet	31	3	59	6,1	90	4,5
Insatisfet	80	7,8	104	10,8	184	9,3
Satisfet	145	14,2	117	12,2	262	13,2
Bastant satisfet	169	16,6	140	14,6	309	15,6
Molt satisfet	113	11,1	71	7,4	184	9,3
No l'utilitza	344	33,7	367	38,2	711	35,9
Ns/Nc	88	8,6	58	6	146	7,4
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.2.3 En el dia d'avui... he utilitzat el servei de préstec

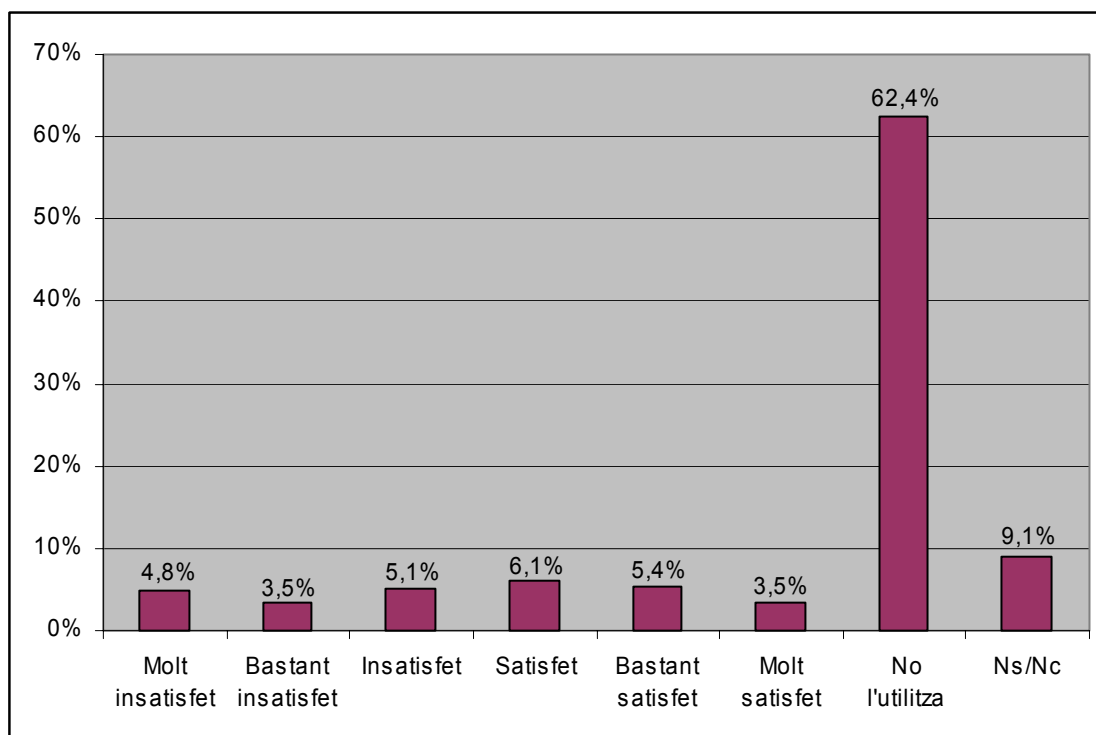
0 = No l'utilitza *Insatisfet* *Satisfet*
 1 2 3 4 5 6

	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	42	4,1	45	4,7	87	4,4
Bastant insatisfet	14	1,4	30	3,1	44	2,2
Insatisfet	45	4,4	56	5,8	101	5,1
Satisfet	90	8,8	81	8,4	171	8,6
Bastant satisfet	114	11,2	102	10,6	216	10,9
Molt satisfet	118	11,6	87	9,1	205	10,3
No l'utilitza	499	48,9	502	52,2	1.001	50,5
Ns/Nc	99	9,7	58	6	157	7,9
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



6.2.4 En el dia d'avui... he consultat la documentació electrònica

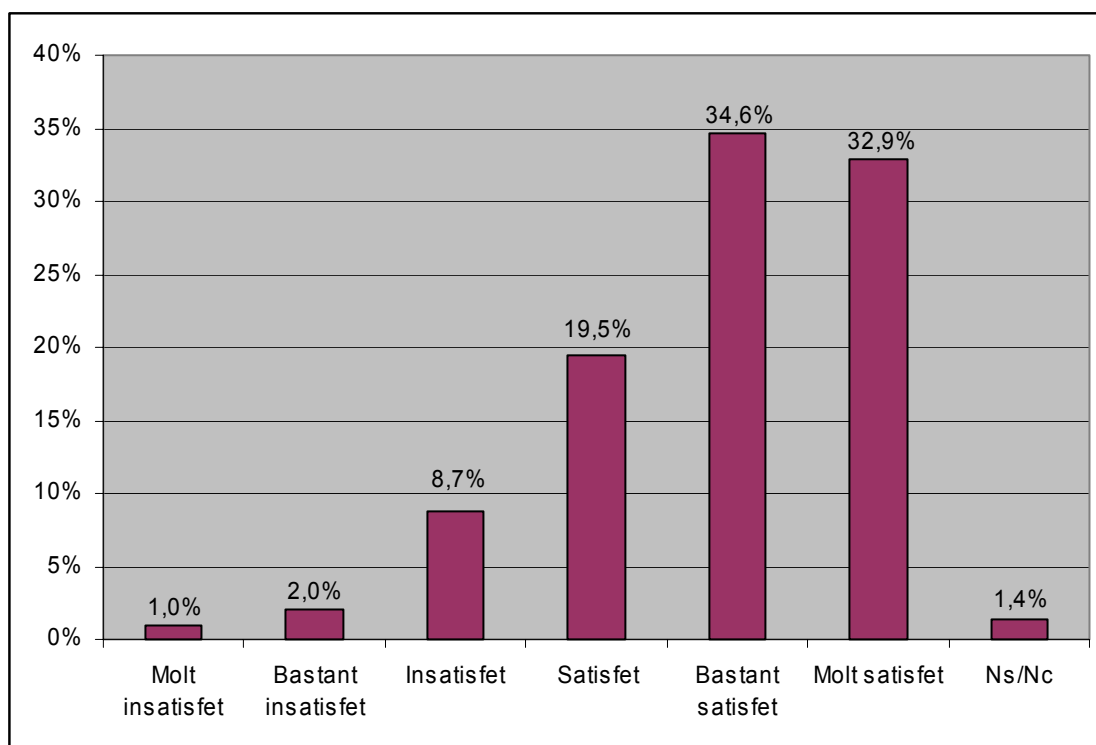
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	50	4,9	46	4,8	96	4,8
Bastant insatisfet	31	3	38	4	69	3,5
Insatisfet	42	4,1	59	6,1	101	5,1
Satisfet	67	6,6	54	5,6	121	6,1
Bastant satisfet	52	5,1	56	5,8	108	5,4
Molt satisfet	41	4	29	3	70	3,5
No l'utilitza	626	61,3	610	63,5	1.236	62,4
Ns/Nc	112	11	69	7,2	181	9,1
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



3.2.3 Atenció rebuda per part del personal bibliotecari

6.3.1 Em considero ben atès pel personal de la biblioteca

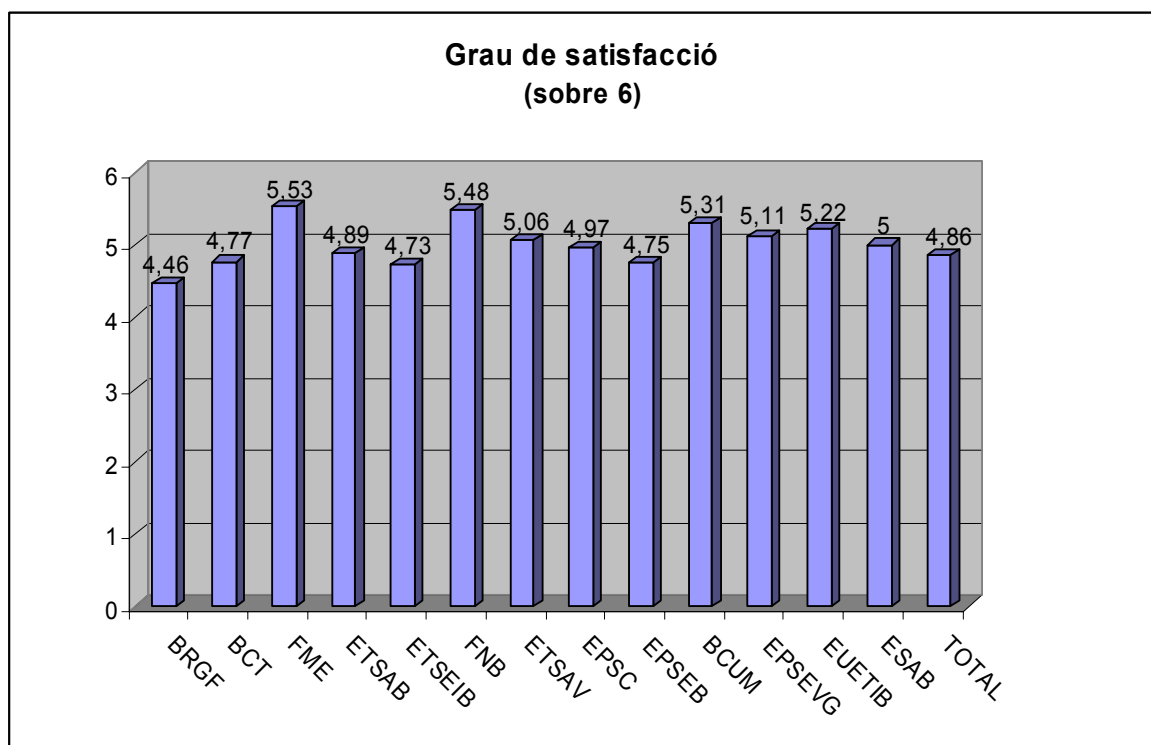
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	7	0,7	12	1,2	19	1
Bastant insatisfet	22	2,2	17	1,8	39	2
Insatisfet	77	7,5	95	9,9	172	8,7
Satisfet	197	19,3	190	19,8	387	19,5
Bastant satisfet	347	34	339	35,3	686	34,6
Molt satisfet	354	34,7	298	31	652	32,9
Ns/Nc	17	1,7	10	1	27	1,4
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



Anàlisi del grau de satisfacció

El nivell de satisfacció mitjà que atorguen els usuaris a l'atenció rebuda per part del personal bibliotecari en respondre l'enquesta de satisfacció ha estat de 4,86 sobre 6.

	Grau de satisfacció						PUNTUACIÓ
	Molt insatisfet	Bastant insatisfet	Insatisfet	Satisfet	Bastant satisfet	Molt satisfet	
BRGF	9	20	60	110	141	93	4,46
BCT	3	5	24	65	86	79	4,77
FME	0	0	2	4	19	45	5,53
ETSAB	1	6	12	35	71	61	4,89
ETSEIB	2	4	24	35	70	53	4,73
FNB	0	0	1	7	23	46	5,48
ETSAV	0	1	2	13	31	24	5,06
EPSC	1	0	6	8	21	22	4,97
EPSEB	3	2	12	45	84	41	4,75
BCUM	0	0	2	5	11	21	5,31
EPSEVG	0	1	9	25	53	62	5,11
EUETIB	0	0	10	21	50	75	5,22
ESAB	0	0	8	14	26	30	5
TOTAL	19	39	172	387	686	652	4,86



A continuació avaluem la satisfacció obtinguda en el dia de la visita a la biblioteca en tant per cent:

	Grau de satisfacció					
	Molt insatisfet	Bastant insatisfet	Insatisfet	Satisfet	Bastant satisfet	Molt satisfet
BRGF	2%	4,5%	13,6%	24,9%	32%	21,1%
BCT	1,1%	1,9%	8,9%	24,2%	32%	29,4%
FME	0%	0%	2,8%	5,6%	27%	63,4%
ETSAB	0,5%	3,2%	6,4%	18,7%	38%	32,6%
ETSEIB	1,1%	2,1%	12,7%	18,5%	37%	28%
FNB	0%	0%	1,3%	9,1%	29,9%	59,7%
ETSAV	0%	1,4%	2,8%	18%	43,7%	33,8%
EPSC	1,7%	0%	10%	13,3%	35%	36,7%
EPSEB	1,6%	1%	6,3%	23,4%	43,8%	21,4%
BCUM	0%	0%	5,1%	12,8%	28,2%	53,8%
EPSEVG	0%	0,7%	6%	16,7%	35,3%	41,3%
EUETIB	0%	0%	6,3%	13,3%	31,6%	47,5%
ESAB	0%	0%	10,3%	17,9%	33,3%	38,5%
TOTAL	1%	2%	8,7%	19,5%	34,6%	32,9%

La valoració global que els usuaris fan del personal bibliotecari és majoritàriament positiva. Cal dir que gairebé un 87% es consideren satisfets, bastant o molt satisfets. Només un 11,7% valoren el personal bibliotecari de forma negativa.

Per facilitar la interpretació, s'han recodificat les sis categories d'aquesta variable en tres:

1. BAIX si el grau de satisfacció que obtenim és molt insatisfet, bastant insatisfet o insatisfet
2. NORMAL si el grau de satisfacció és satisfet
3. ALT si el grau de satisfacció que obtenim és bastant o molt satisfet

D'aquesta manera ens queda la següent taula:

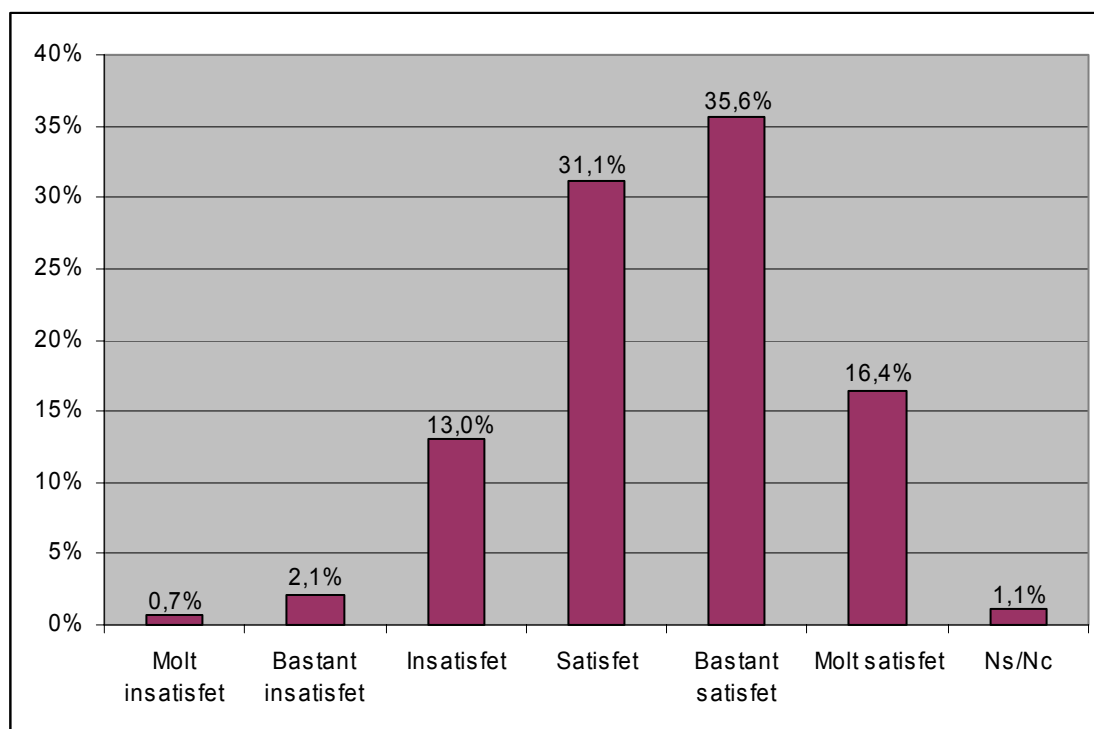
	SATISFACCIÓ		
	BAIXA	NORMAL	ALTA
BRGF	20,1%	24,9%	53,1%
BCT	11,9%	24,2%	61,4%
FME	2,8%	5,6%	90,2%
ETSAB	10,1%	18,7%	70,6%
ETSEIB	15,9%	18,5%	65,0%
FNB	1,3%	9,1%	89,6%
ETSAV	4,2%	18%	77,5%
EPSC	11,7%	13,3%	71,7%
EPSEB	8,9%	23,4%	65,2%
BCUM	5,1%	12,8%	82,0%
EPSEVG	6,7%	16,7%	76,6%
EUETIB	6,3%	13,3%	79,1%
ESAB	10,3%	17,9%	71,8%
TOTAL	11,7%	19,5%	67,5%

Es pot destacar que les biblioteques on el grau de satisfacció és especialment alt són l'FME i l'FNB amb un 90,2% i 89,6% respectivament.

3.2.4 Satisfacció global

6.3.2 Estic satisfet de la meva visita a la biblioteca

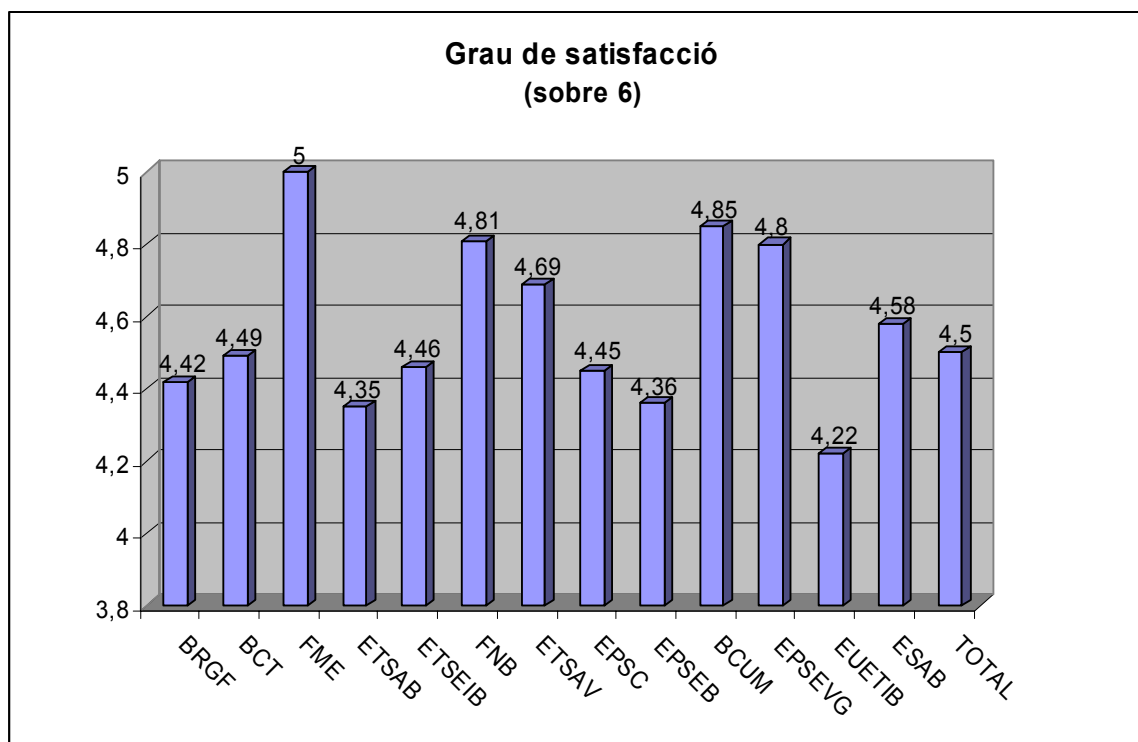
	<i>Període 1</i>		<i>Període 2</i>		<i>Totals</i>	
Usuaris	Freqüència	%	Freqüència	%	Freqüència	%
Molt insatisfet	6	0,6	8	0,8	14	0,7
Bastant insatisfet	21	2,1	21	2,2	42	2,1
Insatisfet	124	12,1	134	13,9	258	13
Satisfet	306	30	310	32,3	616	31,1
Bastant satisfet	374	36,6	332	34,5	706	35,6
Molt satisfet	177	17,3	148	15,4	325	16,4
Ns/Nc	13	1,3	8	0,8	21	1,1
Total	1.021	100	961	100	1.982	100



Anàlisi del grau de satisfacció

El nivell de satisfacció mitjà que atorguen els usuaris a les biblioteques UPC al respondre l'enquesta de satisfacció ha estat de 4,5 sobre 6.

	Grau de satisfacció						PUNTUACIÓ
	Molt insatisfet	Bastant insatisfet	Insatisfet	Satisfet	Bastant satisfet	Molt satisfet	
BRGF	3	11	68	133	160	62	4,42
BCT	3	5	35	86	89	47	4,49
FME	0	0	4	15	27	23	5
ETSAB	2	6	27	61	69	21	4,35
ETSEIB	1	5	28	59	64	32	4,46
FNB	1	0	8	18	27	23	4,81
ETSAV	0	1	6	22	27	15	4,69
EPSC	0	0	10	21	18	9	4,45
EPSEB	1	4	24	77	58	22	4,36
BCUM	0	0	2	9	21	7	4,85
EPSEVG	0	1	9	43	62	34	4,8
EUETIB	3	5	27	56	51	15	4,22
ESAB	0	4	10	16	33	15	4,58
TOTAL	14	42	258	616	706	325	4,5



A continuació avaluem la satisfacció obtinguda en el dia de la visita a la biblioteca en tant per cent:

	Grau de satisfacció					
	Molt insatisfet	Bastant insatisfet	Insatisfet	Satisfet	Bastant satisfet	Molt satisfet
BRGF	0,7%	2,5%	15,4%	30,2%	36,3%	14,1%
BCT	1,1%	1,9%	13%	32%	33,1%	17,5%
FME	0%	0%	5,6%	21,1%	38%	32,4%
ETSAB	1,1%	3,2%	14,4%	32,6%	36,9%	11,2%
ETSEIB	0,5%	2,6%	14,8%	31,2%	33,9%	16,9%
FNB	1,3%	0%	10,4%	23,4%	35,1%	29,9%
ETSAV	0%	1,4%	8,5%	31%	38%	21,1%
EPSC	0%	0%	16,7%	35%	30%	15%
EPSEB	0,5%	2,1%	12,5%	40,1%	30,2%	11,5%
BCUM	0%	0%	5,1%	23,1%	53,8%	17,9%
EPSEVG	0%	0,7%	6%	28,7%	41,3%	22,7%
EUETIB	1,9%	3,2%	17,1%	35,4%	32,3%	9,5%
ESAB	0%	5,1%	12,8%	20,5%	42,3%	19,2%
TOTAL	0,7%	2,1%	13,0%	31,1%	35,6%	16,4%

La valoració global que els usuaris fan de la visita a la biblioteca és majoritàriament positiva. Cal dir que gairebé un 83,1% es consideren satisfets, bastant o molt satisfets. Un 15,8% la valora de forma negativa.

	SATISFACCIÓ		
	BAIXA	NORMAL	ALTA
BRGF	18,6%	30,2%	50,4%
BCT	16,0%	32%	50,6%
FME	5,6%	21,1%	70,4%
ETSAB	18,7%	32,6%	48,1%
ETSEIB	17,9%	31,2%	50,8%
FNB	11,7%	23,4%	65,0%
ETSAV	9,9%	31%	59,1%
EPSC	16,7%	35%	45,0%
EPSEB	15,1%	40,1%	41,7%
BCUM	5,1%	23,1%	71,7%
EPSEVG	6,7%	28,7%	64,0%
EUETIB	22,2%	35,4%	41,8%
ESAB	17,9%	20,5%	61,5%
TOTAL	15,8%	31,1%	52,0%

3.3. ANÀLISI DE LA INSATISFACCIÓ

Un dels aspectes més interessants de l'enquesta de satisfacció és establir els motius de la insatisfacció dels usuaris de les biblioteques de la UPC. La insatisfacció correspon a les respostes dels usuaris que, dins d'una escala de l'1 al 6, tenen un valor inferior al 4.

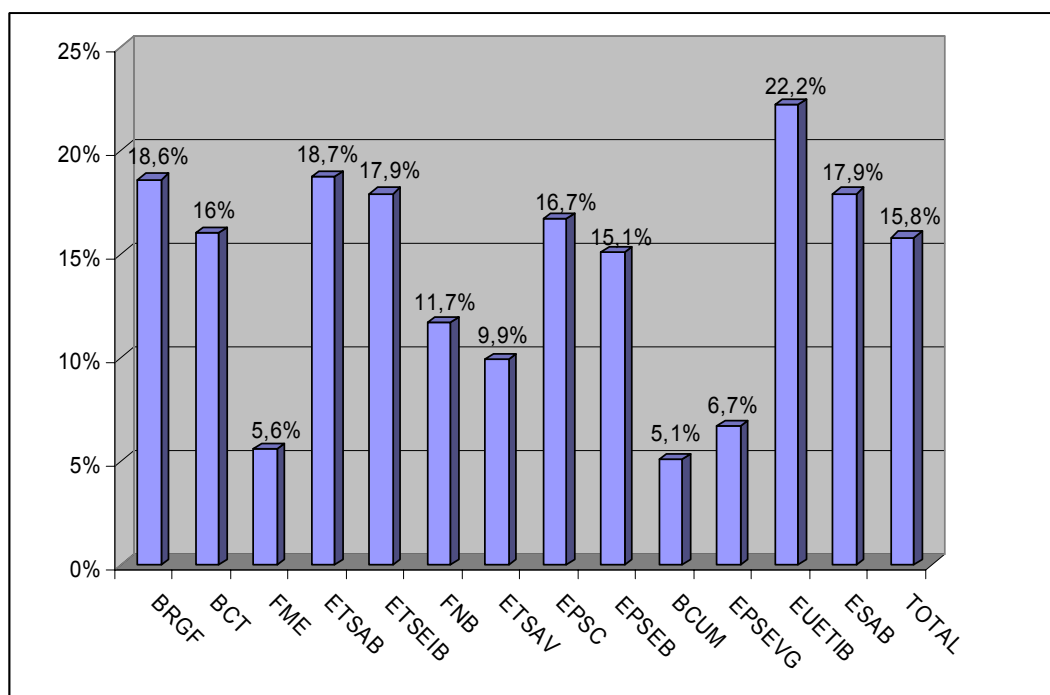
Per aquest motiu, calculem el nivell d'insatisfacció general a partir de les dades de la pregunta 6 del qüestionari, que fa referència al nivell de satisfacció de l'usuari, tant de la visita a la biblioteca com dels serveis utilitzats.

Grau d'insatisfacció obtinguda el dia de la visita

El nivell d'insatisfacció general correspon a un 15,84% (la insatisfacció de l'enquesta anterior va ser d'un 10,52%).

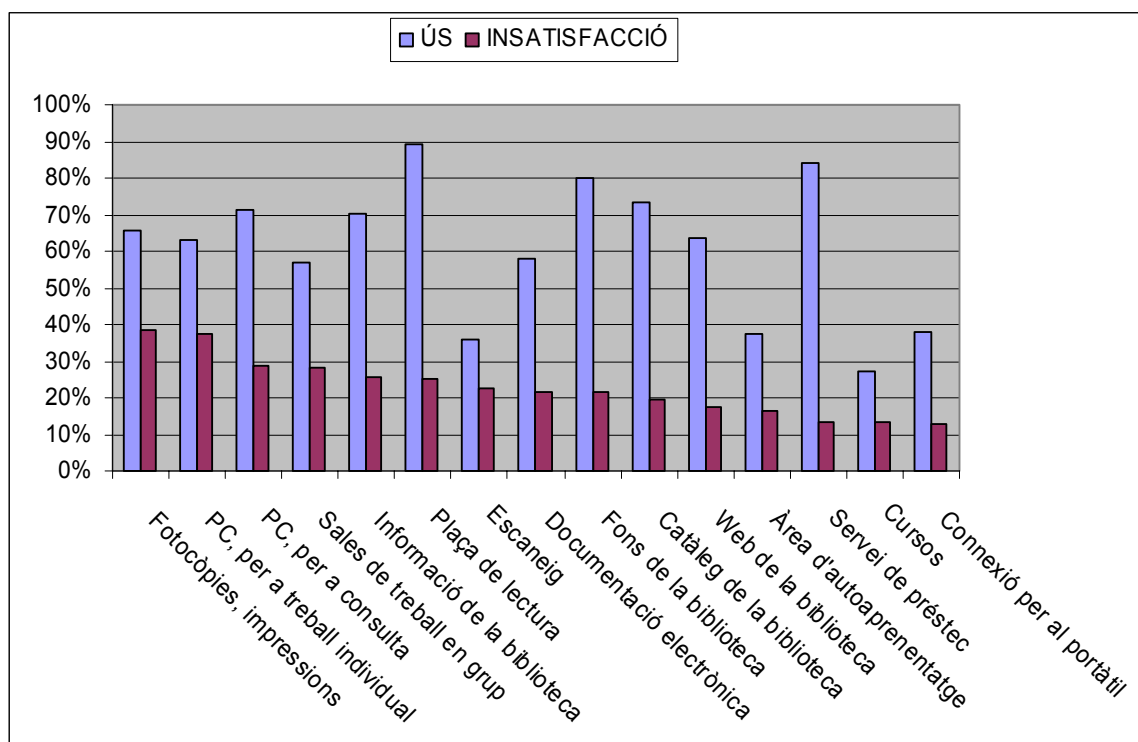
Es pot destacar que les biblioteques on la insatisfacció és més baixa són la BCUM (només es van passar enquestes durant el primer període) FME i EPSEVG. On hi ha una insatisfacció més alta és a les biblioteques de l'EUETIB, l'ETSAB i la BRGF.

INSATISFACCIÓ	
BRGF	18,6%
BCT	16%
FME	5,6%
ETSAB	18,7%
ETSEIB	17,9%
FNB	11,7%
ETSAV	9,9%
EPSC	16,7%
EPSEB	15,1%
BCUM	5,1%
EPSEVG	6,7%
EUETIB	22,2%
ESAB	17,9%
TOTAL	15,8%



Grau d'insatisfacció⁴ dels serveis oferts per la biblioteca

	ÚS	INSATISFACCIÓ
Fotocòpies, impressions	65,6%	38,3%
PC, per a treball individual	63,0%	37,6%
PC, per a consulta	71,3%	28,5%
Sales de treball en grup	56,8%	28,1%
Informació de la biblioteca	70,4%	25,6%
Plaça de lectura	89,2%	24,9%
Escaneig	35,7%	22,4%
Documentació electrònica	58,1%	21,7%
Fons de la biblioteca	80,1%	21,3%
Catàleg de la biblioteca	73,3%	19,7%
Web de la biblioteca	63,4%	17,4%
Àrea d'autoaprenentatge	37,3%	16,4%
Servei de préstec	83,9%	13,3%
Cursos	27,0%	13,2%
Connexió per al portàtil	38,0%	13,0%

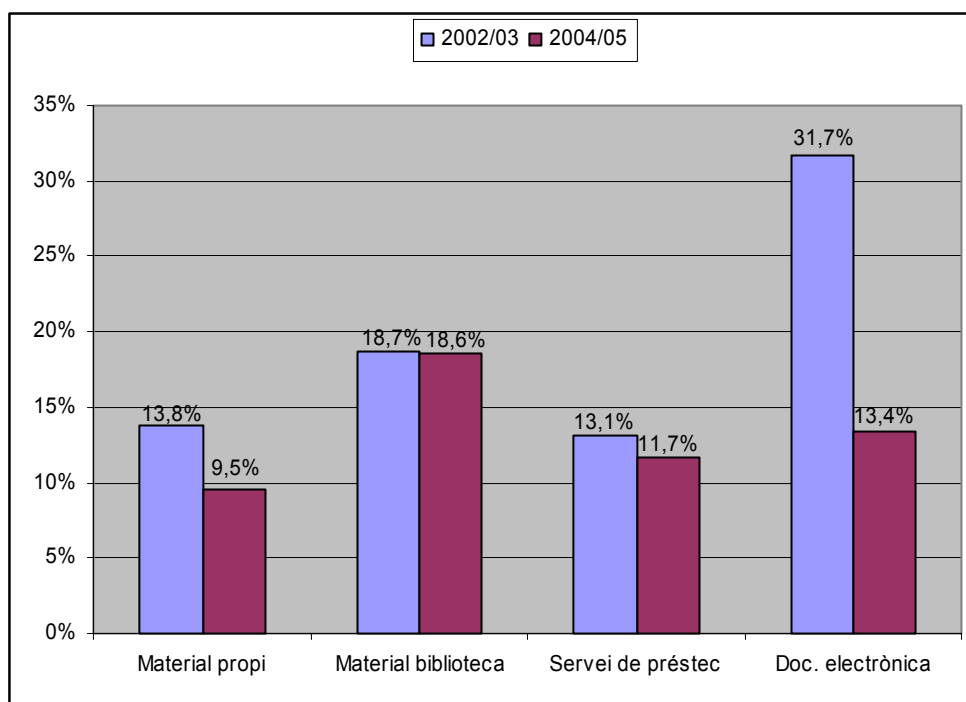


Els serveis amb els quals els estudiants es troben més insatisfets són el de fotocòpies, impressions, el PC per a treball individual i el PC per a consultes, amb un 38,3%, 37,6% i 28,5% respectivament.

⁴ La insatisfacció correspon a les respostes dels usuaris que, dins d'una escala de l'1 al 6 tenen un valor inferior a 4.

Si analitzem els motius de la insatisfacció comparada amb anys anteriors:

	2002/03	2004/05
Material propi	13,8%	9,5%
Material biblioteca	18,7%	18,6%
Servei de préstec	13,1%	11,7%
Doc. electrònica	31,7%	13,4%



S'observa una reducció del grau d'insatisfacció dels estudiants, especialment en la consulta de la documentació electrònica que ha baixat un 18,3% respecte de l'edició anterior.

4. COMPARATIVA

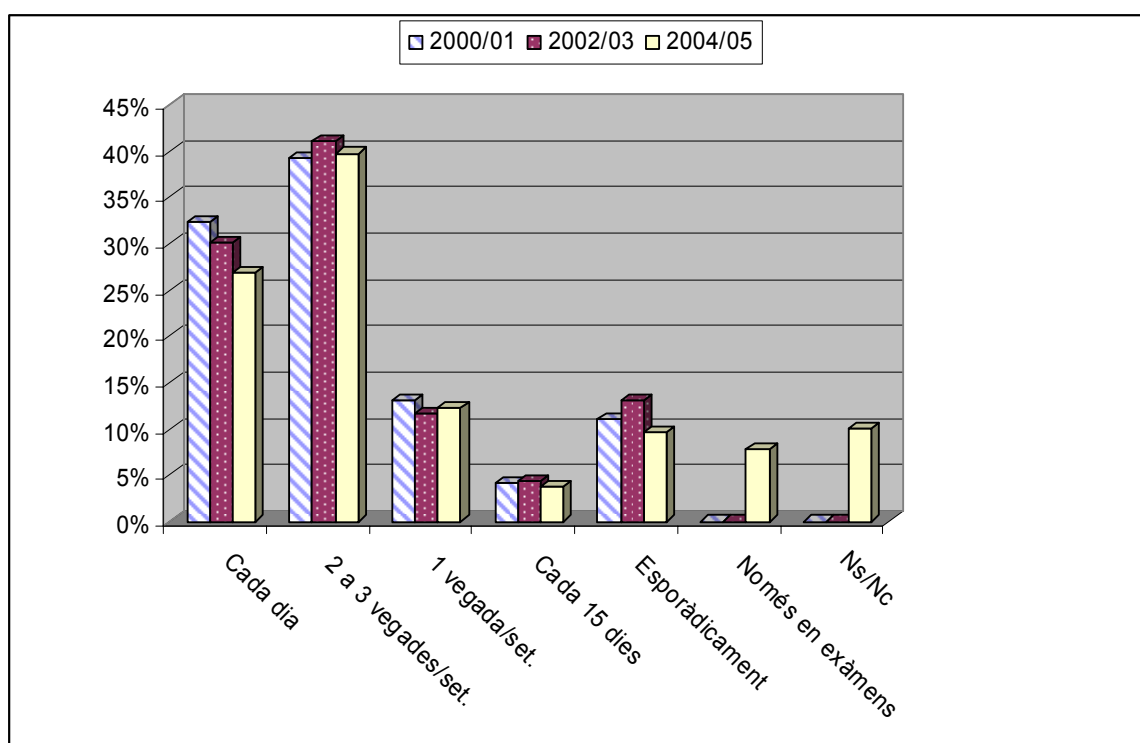
Cursos 2000/01, 2002/03, 2004/05

La comparació de les enquestes de satisfacció pretén recollir els aspectes més rellevants d'aquests cursos, de manera que serveixi de complement per conèixer necessitats dels usuaris de les biblioteques de la UPC.

Les diferències més significatives dels resultats obtinguts en les enquestes de satisfacció es detallen de la manera següent:

4.1 FREQÜÈNCIA DE LA VISITA

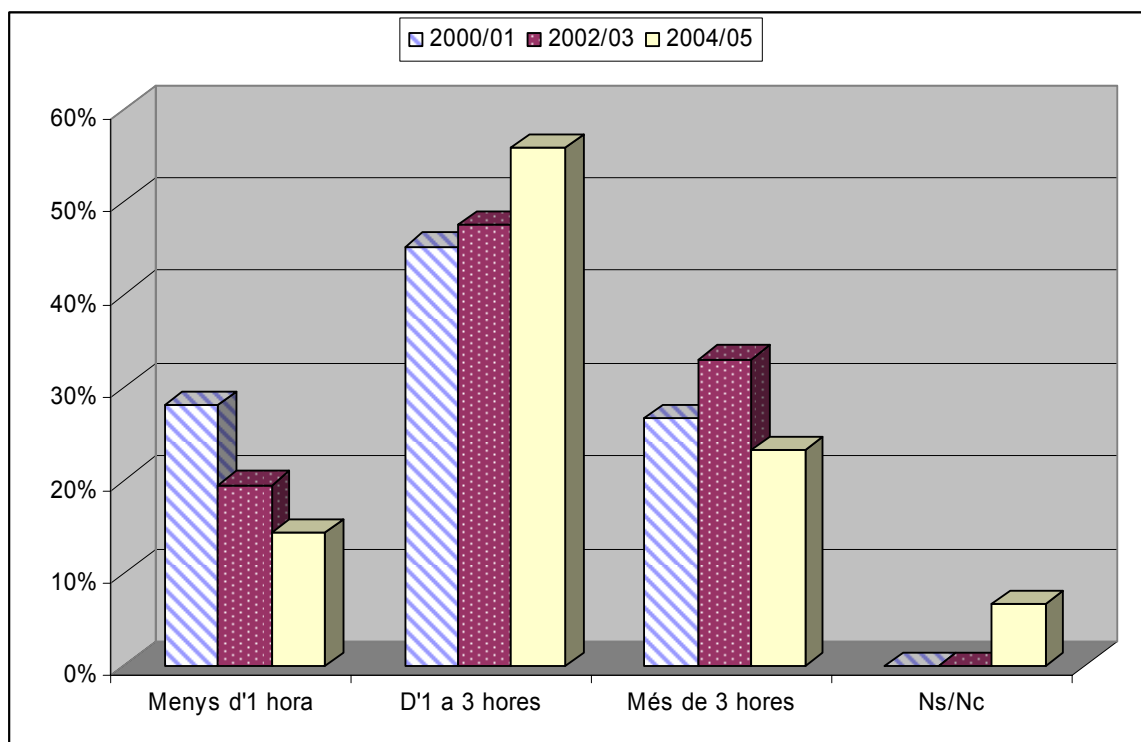
<i>Freqüència de la visita</i>	2000/01	2002/03	2004/05	% +/-
Cada dia	32,4	30,1	26,8	-3,3
2 a 3 vegades/set.	39,2	41	39,7	-1,3
1 vegada/set.	13,1	11,6	12,3	0,7
Cada 15 dies	4,2	4,3	3,7	-0,6
Esporàdicament	11,1	13,0	9,6	-3,4
Només en exàmens	*	*	7,8	*
Ns/Nc	*	*	0,1	*



La freqüència de la visita respecte als anys anteriors ha baixat considerablement, únicament ha augmentat un 0,7% en aquells usuaris que afirmen visitar la biblioteca 1 cop a la setmana. S'observa que la freqüència de visita més comuna és 2 a 3 cops per setmana en els anys en què s'ha fet la comparativa.

4.2 DURADA DE LA VISITA

Durada de la visita	2000/01	2002/03	2004/05	% +/-
Menys d'1 hora	28,1	19,5	14,4	-5,1
D' 1 a 3 hores	45,2	47,5	55,8	8,3
Més de 3 hores	26,7	33	23,2	-9,8
Ns/Nc	*	*	6,7	*

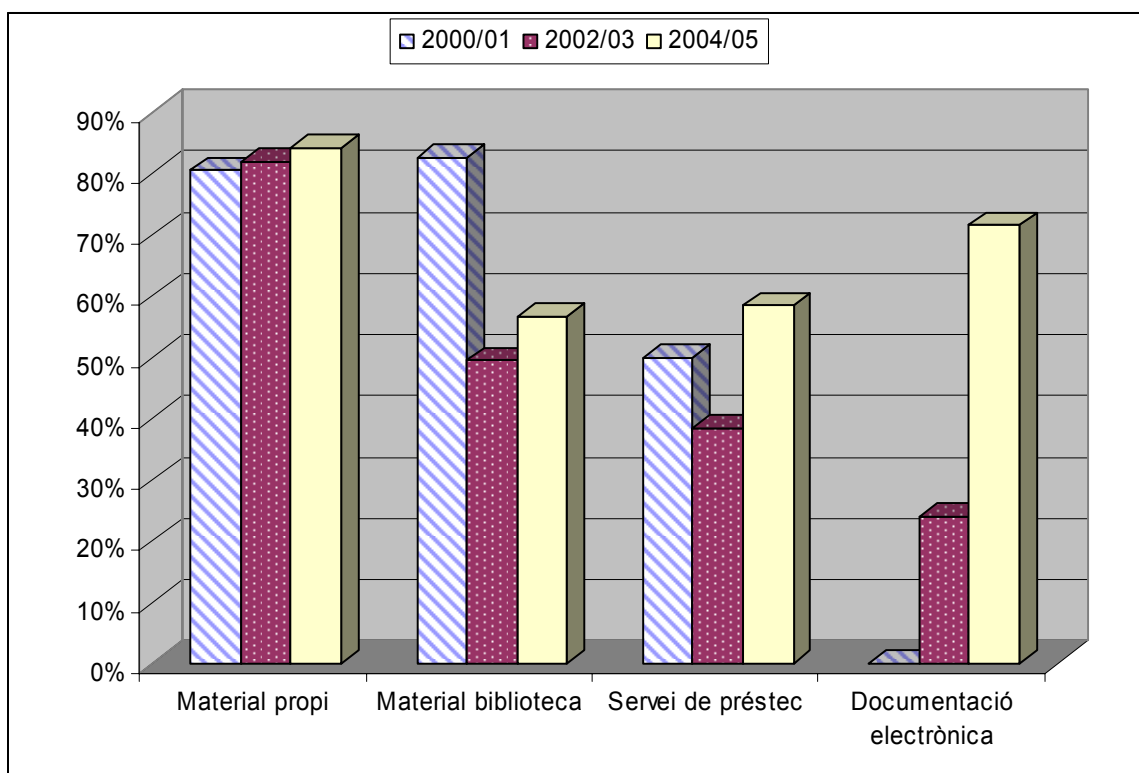


Es pot destacar que les estades d'1a 3 hores han augmentat un 8,3% respecte el curs anterior. La durada de la visita ha disminuït significativament respecte als anys anteriors, tant per les estades de menys d'1 hora com les de més de 3 hores.

Igual que els cursos anteriors el temps d'estada més freqüent és d'1 a 3 hores, que supera durant el curs 2004/05 la meitat de la mostra.

4.3 MOTIUS DE LA VISITA

<i>Motius de la visita</i> ⁵	2000/01	2002/03	2004/05	% +/-
Material propi	80,5%	81,9%	84,1%	2,2
Material biblioteca	82,6%	49,5%	56,8%	7,3
Servei de préstec	49,9%	38,5%	58,4%	19,9
Documentació electrònica	*	24,0%	71,5%	47,5

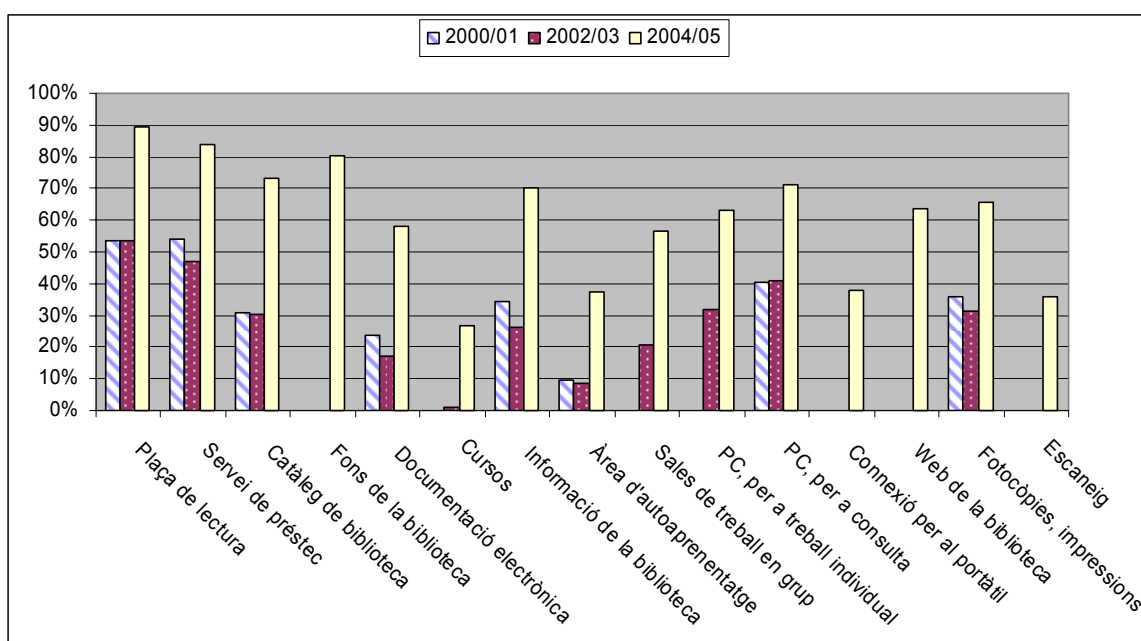


Tot i que el motiu principal de la visita és treballar amb material propi amb un 84,1%, la consulta de la documentació electrònica amb un 71,5% supera la consulta del material de la biblioteca i el servei de préstec.

⁵ Aquesta qüestió de l'enquesta permet triar més d'una opció. Pel fet de ser una pregunta amb resposta múltiple els percentatges no sumen el 100%.

4.4 ÚS DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS

	2000/01	2002/03	2004/05	% +/-
Plaça de lectura	53,7%	53,4%	89,2%	35,8
Servei de préstec	54,0%	47,2%	83,9%	36,7
Catàleg de biblioteca	31,0%	30,2%	73,3%	43,1
Fons de la biblioteca	*	*	80,1%	*
Documentació electrònica ⁶	23,9%	17,4%	58,1%	40,7
Cursos	*	1,2%	27,0%	25,8
Informació de la biblioteca ⁷	34,5%	26,3%	70,4%	44,1
Àrea d'autoaprenentatge	9,5%	8,8%	37,3%	28,5
Sales de treball en grup	*	20,8%	56,8%	36,0
PC, per a treball individual	*	31,7%	63,0%	31,3
PC, per a consulta ⁸	40,5%	41,0%	71,3%	30,3
Connexió per al portàtil	*	*	38,0%	*
Web de la biblioteca	*	*	63,4%	*
Fotocòpies, impressions	36,0%	31,5%	65,6%	34,1
Escaneig	*	*	35,7%	*



Igual que a les edicions anteriors els serveis més utilitzats són la plaça de lectura, el servei de préstec i la consulta al catàleg de la biblioteca. En tercer lloc cal destacar la consulta del fons de la biblioteca, que no quedava reflectit en les enquestes precedents.

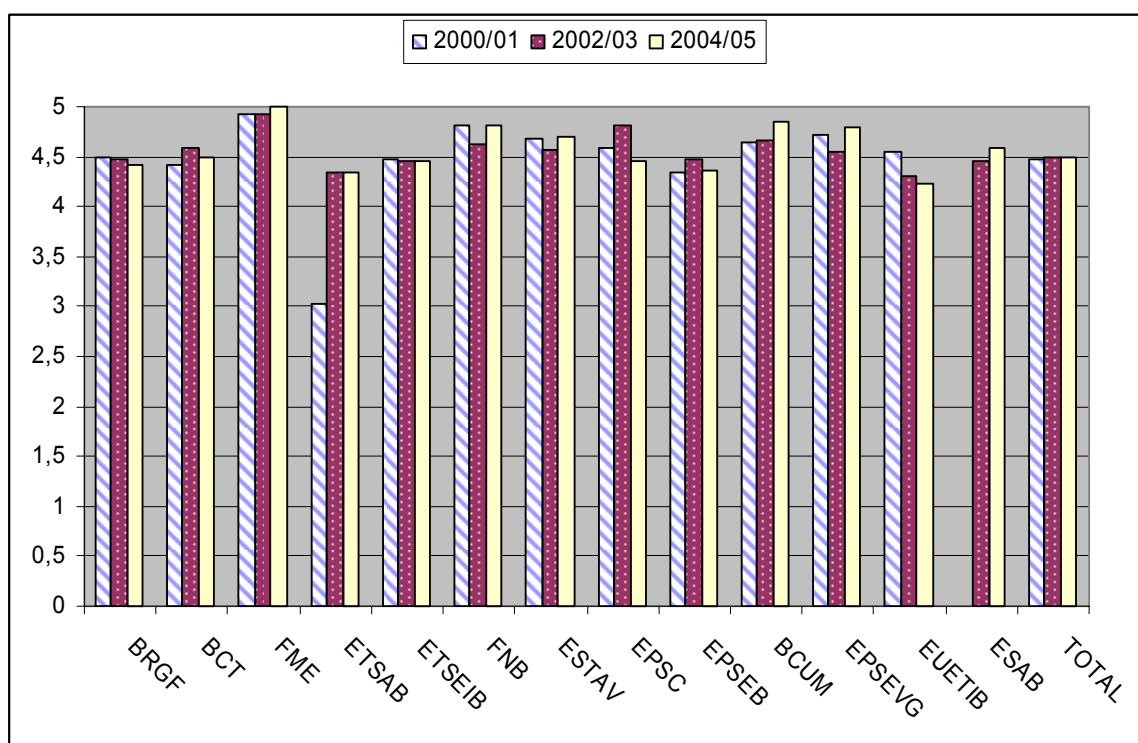
⁶ L'enquesta 2000/01 feia referència a la "Consulta de bases de dades"

⁷ Curs 2000/01 i 2002/03 "Consulta al personal bibliotecari"

⁸ Curs 2000/01 i 2002/03 "Connexió a Internet"

4.5 GRAU DE SATISFACCIÓ

<i>Grau de satisfacció</i>	2000/01	2002/03	2004/05	+/-
BRGF	4,5	4,48	4,42	-0,06
BCT	4,42	4,58	4,49	-0,09
FME	4,92	4,92	5	0,08
ETSAB	3,03	4,35	4,35	0
ETSEIB	4,47	4,46	4,46	0
FNB	4,81	4,63	4,81	0,18
ESTAV	4,68	4,57	4,69	0,12
EPSC	4,58	4,81	4,45	-0,36
EPSEB	4,34	4,47	4,36	-0,11
BCUM	4,64	4,67	4,85	0,18
EPSEVG	4,72	4,55	4,8	0,25
EUETIB	4,54	4,3	4,22	-0,08
ESAB	*	4,46	4,58	0,12
TOTAL	4,48	4,49	4,5	0,01



5. OBSERVACIONS DELS USUARIS

La darrera pregunta de l'enquesta és una qüestió oberta per tal que els usuaris puguin expressar les seves opinions sobre els aspectes que serviran de millorar les biblioteques de la UPC.

Els aspectes amb els quals els usuaris no estan satisfets o es podrien millorar (en ordre d'insatisfacció) són:

- **Serveis:** Aules d'estudi, escaneig, fotocopidora, impressions, més places de lectura, més taules individuals, servei de préstec, més sales de treball en grup
- **Ergonomia:** Accessos, climatització, il·luminació, equipament, soroll
- **Horari:** Horari d'obertura, horari d'obertura de caps de setmana i festius, horari nocturn, obrir caps de setmana i festius
- **PC/Portàtils:** Connexió a Internet de portàtils, endolls per als portàtils, més pc per a treball individual, funcionament del PC, PC d'accés lliure
- **Fons:** Accés al catàleg, actualitzar el fons, augmentar fons, disponibilitat/ordenació de documents, estat dels documents
- **Informació / atenció:** Atenció del personal, canals d'atenció, control reserves de sales, informació
- **Altres**

	BRGF	BCT	FME	ETSAB	ETSEIB	FNB	ETSAV	EPSC	EPSEB	BCUM	EPSEVG	EUETIB	ESAB
Fons	3,7%	5,5%	8,1%	21,7%	10,7%	13,8%	6,5%	17,9%	7,1%	22,2%	12,9%	3,6%	23,7%
Info./Atenció	3,7%	2,5%	2,7%	4,8%	2,1%	1,8%	9,7%	1,8%	1,8%	0,0%	1,2%	0,9%	0,0%
Horari	32,5%	29,1%	16,2%	9,2%	17,5%	14,7%	22,6%	7,1%	35,1%	25,9%	25,9%	3,6%	15,8%
Ergonomia	31,1%	27,3%	36,5%	16,1%	33,3%	22,0%	22,6%	25,0%	25,6%	11,1%	23,5%	33,0%	11,8%
Serveis	16,2%	24,7%	27,0%	30,9%	20,9%	27,5%	30,6%	21,4%	15,5%	33,3%	21,2%	22,3%	39,5%
Pc/Portàtils	5,3%	9,5%	6,8%	16,5%	12,4%	17,4%	6,5%	16,1%	14,9%	7,4%	15,3%	35,7%	7,9%
Altres	7,6%	1,5%	2,7%	0,8%	3,0%	2,8%	1,6%	10,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	1,3%

BRGF → Els punts d'insatisfacció principals es refereixen a l'horari (32,5%) i a l'ergonomia (31,1%).

Aspectes	N. Queixes
Horari d'obertura	100
Soroll	67
Climatització	42

BCT → Segons les opinions dels usuaris els principals problemes de la biblioteca són relatius a l'horari (29,1%) i a l'ergonomia (27,3%).

Aspectes	N. Queixes
Horari d'obertura	38
Soroll	32
Climatització	27

FME → Els principals problemes d'aquesta biblioteca corresponen a l'apartat d'ergonomia(36,5%) i, en menor mesura, als serveis (27%).

Aspectes	N. Queixes
Soroll	16
Climatització	9
Servei de préstec	7

ETSAB → Les queixes principals corresponen a l'apartat de serveis (30,9%) i al fons (21,7%).

Aspectes	N. Queixes
Més places lectura	29
Més pc per a treball individual	19
Augmentar fons	19

ETSEIB → Els usuaris d'aquesta estan insatisfets principalment amb l'ergonomia (33,3%) i els serveis (20,9%).

Aspectes	N. Queixes
Climatització	44
Més places lectura	33
Soroll	27

FNB → Les disconformitats dels usuaris corresponen als serveis (27,5%) i a l'ergonomia (22,0%).

Aspectes	N. Queixes
Augmentar fons	12
L'equipament	12
Més places lectura	12

ETSAV → Les queixes dels usuaris venen principalment dels serveis (30,6%) i de l'horari i l'ergonomia (22,6%).

Aspectes	N. Queixes
Obrir caps de setmana / festius	9
Soroll	9
Horari d'obertura	5

EPSC → L'ergonomia (25%) i els serveis (21,4%) contenen els principals punts d'insatisfacció de l'EPSC.

Aspectes	N. Queixes
Més places lectura	12
Soroll	11
Augmentar fons	9

EPSEB → L'horari (35,1%) és el principal problema d'aquesta biblioteca seguit d'aspectes relatius a l'ergonomia (25,6%).

Aspectes	N. Queixes
Soroll	35
Horari d'obertura	27
Obrir caps de setmana / festius	23

BCUM → Els punts on els usuaris han estat més crítics són els relatius als serveis (33,3%) i a l'horari (25,9%).

Aspectes	N. Queixes
Augmentar fons	5
Més places lectura	5
Horari d'obertura	4

EPSEVG → En aquesta biblioteca els punts on els usuaris semblen estar més insatisfets són l'horari (25,9%) i l'ergonomia (23,5%).

Aspectes	N. Queixes
Soroll	14
Augmentar fons	9
Horari d'obertura	8

EUETIB → Els punts d'insatisfacció principals de la biblioteca de l'EUETIB es concentren clarament en els pc i portàtils (35,7%) i l'ergonomia (33%).

Aspectes	N. Queixes
Més pc per a treball individual	32
Soroll	30
Més places lectura	15

ESAB → El principal problema de l'ESAB són els serveis (39,5%) seguit del fons (23,7%).

Aspectes	N. Queixes
Augmentar fons	17
Més places lectura	14
Obrir caps de setmana / festius	7

6. ACTUACIONS DE LES BIBLIOTEQUES

En aquest apartat es detallen les principals actuacions que s'han dut a terme o que estan planificades per executar durant el 2006 com a resposta als comentaris dels estudiants:

- BRGF →**
- 1. En relació amb el poc ús de la major part dels serveis d'aprenentatge la BRGF ha previst pel 2006 repensar els serveis d'aprenentatge analitzant les necessitats i expectatives dels usuaris**
Activitats:
 - Entrevistes amb les delegacions i diferents estudiants dels centres docents per conèixer les seves necessitats i expectatives
 - Recollir informació d'interès als taulells
 - Fer una proposta de nous serveis o remodelació dels ja existents
 - 2. En relació amb l'augment d'insatisfacció pel nivell de silenci, es volen conèixer els motius de l'augment d'insatisfacció respecte el nivell de silenci a la planta 1**
La BRGF va iniciar el 2005 una prova de permetre diferents nivells de silenci segons les plantes.
Donat que a l'enquesta del 2005 el nivell d'insatisfacció va augmentar, la BRGF va procedir a l'anàlisi del nivell de satisfacció per plantes.
L'anàlisi ha permès veure que l'augment d'insatisfacció ve de la planta 1, planta on es deixa parlar fluix.
Donat que amb l'enquesta no podem saber si la insatisfacció ve donada perquè hi ha massa soroll o perquè fem parlar massa fluix, la BRGF passarà una enquesta a planta 1 per analitzar les causes de la insatisfacció.
Amb els resultats de l'enquesta s'emprendran les mesures necessàries per tal de millorar la insatisfacció.
- BCT →**
1. Millorar el servei de reprografia ofert a la BCT
 2. Millorar els equipaments de la biblioteca d'accés a la informació i treball individual (ARE, OPAC, etc.)
- FME →**
1. S'ha instal·lat Wireless a la biblioteca pels usuaris amb portàtil propi.
 2. S'ha creat una sala d'estudis que incorpora també 3 sales de treball en grup per als estudiants de la facultat. Aquesta sala substitueix la sala d'estudis que tenien fins ara que era una aula. Aquest nou espai està annexat a la sala de lectura (antics despatxos del departament EIO) i l'accés durant el dia és a través de la biblioteca. Quan la biblioteca està tancada la sala té una entrada directa des del passadís.
- ETSAB →**
1. Implementar un servei de reproducció en format digital
 2. Actualitzar el parc informàtic amb 11 ordinadors (Pla TIC)
 3. Instal·lar la xarxa sense fils i endolls per als portàtils

- ETSEIB →**
- 1. Per tal d'augmentar l'ús de la web de la biblioteca**
Crear apartats de web segons tipologia d'usuaris
 - 2. Per tal d'augmentar el coneixement i l'assistència a les sessions de formació d'usuaris**
La biblioteca s'ha proposat realitzar un pla de formació conjunt entre aprenentatge i recerca per tal d'oferir i realitzar sessions de formació per a 750 assistents (acollida, PAS, Sòcrates, Doctorands, ALE etc.)
- FNB →**
1. S'ha solucionat el problema de moviment de les taules.
 2. S'està pendent de rebre cadires noves per substituir les cadires en mal estat.
 3. Deixar als alumnes fer treballs als ordinadors de la sala
 4. S'està negociant que puguin enviar fotocopies des dels ordinadors de la biblioteca a la fotocopiadora.
- ETSAV →**
- 1. Oferir formació en recursos d'arquitectura i fer-ne difusió als estudiants.**
Un 69% dels enquestats han respost que no utilitzen el **servei de formació**. No s'especifica si és perquè no el necessiten o bé si és perquè el desconeixen.

Des de la biblioteca organitzarem el servei de formació en recursos d'arquitectura (establirem uns horaris dins l'espai docent de l'Escola) i en farem difusió (a través del fòrum, dels coordinadors d'assignatures, de rètols, etc.).

D'aquesta manera, volem augmentar l'ús d'aquest servei que també ajudarà a augmentar l'ús de la documentació electrònica (un 21,1% dels enquestats reconeixen que no l'utilitzen).
 - 2. Servei de treball individual amb ordinadors portàtils de la biblioteca.**
Un 43,7% dels enquestats han respost que no utilitzen el **servei de PC per al treball individual** (servei que actualment no s'ofereix a la biblioteca) i un 26'8% diuen no estar-ne satisfets.

Aquest servei serà possible amb la posada en marxa del servei de portàtils que s'oferirà des de la biblioteca.
- NOTA:**
Cal esmentar que segons el resultat de les enquestes el **soroll** i les **sales de treball en grup** no han tingut una bona valoració. Si bé no es pot oferir una actuació immediata, els resultats podrien millorar amb la creació d'un CRAI.
- EPSC →**
- L'ergonomia (25%) i els serveis (21,4%) contenen els principals punts d'insatisfacció de l'EPSC. El mes d'abril de 2006 està previst inaugurar la nova biblioteca de campus, on s'integren la biblioteca de l'EPSC i l'ESAB i on es podran oferir millors equipaments i serveis.

EPSEB → La queixa més generalitzada és la falta de silenci a la sala. Les dues accions encaminades a afavorir el silenci a la sala de la planta 1 són:

1. Individualitzar les taules
2. Traslladar el servei d'informació a la planta 1 per cobrir el taulell durant totes les hores d'obertura de la biblioteca i elaborar un projecte per reordenar els espais de la planta 1 (augmentant els seminaris, creant una sala de formació, optimitzant La Factoria...)

BCUM → Les actuacions a fer a partir de les queixes de la BCUM han quedat majoritàriament resoltes amb la inauguració del nou edifici:

1. Més llocs de treball (de 72 a 140)
2. Més llibres: augment de fons anual

EPSEVG → Tenint en compte que els pitjors resultats obtinguts han estat: serveis com el de reprografia i impressions, seguit de l'escaneig, els PC i el treball individual, la biblioteca proposa:

1. Fotocòpies i impressions

De moment, hem aconseguit tenir la clau de les fotocopiadores i paper per resoldre incidències de tipus: falta paper.

Pel que fa a les impressions, amb el canvi d'ordinadors de l'AA i la creació de la nova imatge, hem millorat el tema de les impressions, que està previst redirigir automàticament a la impressora ubicada al Centre de Càlcul de l'Escola.

2. PC, treball individual

S'han renovat tots els PC de l'AA de manera coparticipada amb l'EPSEVG. S'ha canviat la manera d'autenticar-se, més fàcil pels estudiants (és la mateixa que fan servir en els PC de l'Escola). Ja no hauran que demanar un password al personal i ensenyar el carnet UPC cada vegada que volen utilitzar un PC.

Es pretén aconseguir, coparticipant amb l'EPSEVG, la compra de PC portàtils i iniciar el projecte de servei de préstec d'ordinadors portàtils (PCKar)

S'ha incrementat amb 10 punts de lectura la zona de treball individual (es va aprofitar l'estiu del 2005 per fer les obres).

EUETIB → 1. Millorar el maquinari de l'aula BB1 per optimitzar el seu rendiment, com també la substitució dels equips de la resta d'aules, bé tots a la vegada o individualment (aquest últim punt queda supeditat a les necessitats pressupostàries del CEIB).

2. Revisió dels cartells de la campanya de silenci i civisme dirigida als usuaris, elaboració de nous continguts per inserir a les làmpades de les taules, bucs de treball individual, etc. (es parteix de la nova imatge corporativa elaborada per La Factoria)

ESAB → El principal problema de l'ESAB són els serveis (39,5%) seguit del fons (23,7%). El mes d'abril de 2006 està previst inaugurar la nova biblioteca de campus, on s'integren la biblioteca de l'EPSC i l'ESAB i on es podran oferir millors equipaments i serveis.

7. CONCLUSIONS

En les edicions precedents, l'enquesta d'ús i satisfacció dels serveis bibliotecaris per part dels estudiants s'ha passat sempre durant el mes de novembre, un període relativament tranquil, o durant el mes de maig, en ple període d'exàmens. Els resultats podien quedar distorsionats segons el mes escollit per passar l'enquesta.

Per primera vegada, l'enquesta s'ha passat en dos períodes diferents durant el curs, un primer lot d'enquestes durant el mes de novembre i un segon durant el mes de maig. No obstant això, si es miren els resultats globalment, no es poden apreciar diferències significatives en els resultats obtinguts en els dos períodes.

On sí es poden apreciar diferències notables és en la utilització dels serveis que en part pot ser deguda a la nova formulació de les preguntes de l'enquesta. En aquesta edició, han augmentat les preguntes on es valora alhora l'ús i la satisfacció, i per tant, ha augmentat el nombre d'usuaris que declaren haver utilitzat els diferents serveis, i també el nombre d'usuaris satisfets i insatisfets.

A continuació s'exposen les principals conclusions de l'enquesta, agrupades en quatre grans apartats: hàbits dels usuaris, ús i satisfacció dels serveis, valoració del personal de la biblioteca i satisfacció global.

Usuaris

- La distribució entre els usuaris que han contestat l'enquesta de satisfacció ha estat la següent: estudiants de primer cicle (57,5%), estudiants de segon cicle (26,7%), estudiants de tercer cicle (4,7%), estudiants d'escoles adscrites a la UPC (8,3%), estudiants d'altres universitats (0,9%).
- El 66,5% dels enquestats visiten freqüentment la biblioteca (diàriament o 2/3 cops la setmana). Pràcticament la totalitat dels enquestats fan ús de la biblioteca els dies laborables mentre que 1 de cada 4 ho fa els caps de setmana (22,7%). No hi ha diferències significatives entre el nombre d'usuaris que visiten la biblioteca al matí i els que ho fan a la tarda.
- La visita dels usuaris a la biblioteca acostuma a durar d'1 a 3 hores (el 55,8%), només el 14,4% hi està menys d'una hora. Gairebé 1 de cada 4 usuaris fa una visita superior a 3 hores (el 23,2%).

Serveis

- Pel que fa als serveis utilitzats s'observa que la plaça de lectura és utilitzada pel 89,2% d'usuaris, seguit del servei de préstec amb un 83,9%. Els cursos de formació, el servei d'escaneig i les àrees d'autoaprenentatge són els serveis menys utilitzats, amb un 27%, 35,7% i 37,3% respectivament.
- Els serveis que tenen un grau de satisfacció més alt són el servei de préstec, la plaça de lectura i la consulta del fons de la biblioteca per un 70,6%, 64,3% i 58,8% dels enquestats respectivament.

- El 33,6% dels usuaris enquestats no fan ús de la web del servei de biblioteques, l'edició anterior va ser d'un 41%, cosa que vol dir que ha incrementat un 7,4% el número d'usuaris que han consultat la web.
- La majoria de consultes realitzades pels usuaris a la web corresponen a apunts i exàmens amb un 21,8%, la consulta del catàleg amb un 20,4% i la bibliografia citada a la guia docent amb un 18,2%.

Personal bibliotecari

- El nivell de satisfacció mitjà que atorguen els usuaris al personal bibliotecari és de 4,86 sobre 6.
- L'atenció rebuda per part del personal és una qüestió molt ben valorada, pel 67,5% dels enquestats el seu grau de satisfacció és alt, només el 3% es considera molt o bastant insatisfet.

Satisfacció

- El nivell de satisfacció mitjà que atorguen els usuaris a les biblioteques és de 4,5 sobre 6, que suposa un lleuger augment respecte la darrera edició (4,49).
- Les biblioteques on els usuaris manifesten una satisfacció més elevada són les biblioteques de l'FME, BCUM⁹ i l'FNB.
- Un 15,8% es considera insatisfet de la seva visita a la biblioteca, aquest número representa un increment del 5,24% respecte l'edició anterior.

⁹ La Biblioteca del Campus de Manresa no va passar les enquestes durant segon període d'avaluació.

ANNEX

Enquesta de satisfacció



Codi de localització de la biblioteca	160	(1-3)
Període	2	(4)
Número d'enquesta		(5-8)

La biblioteca es proposa millorar els serveis. És per això que necessitem la teva col·laboració i et demanem que emplenis aquest qüestionari al final de la visita a la biblioteca.

1. Indica a quin grup pertanyes: **(resposta única)** ⁽⁹⁾

Estudiant UPC 1r cicle	<input type="checkbox"/>	1
Estudiant UPC 2n cicle	<input type="checkbox"/>	2
Estudiant UPC 3r cicle (Màster, Doctorat)	<input type="checkbox"/>	3
Estudiant escola adscrita	<input type="checkbox"/>	4
Estudiant altres universitats	<input type="checkbox"/>	5

4. Habitualment, quina durada té la teva visita? ⁽¹⁵⁾

Menys d'1 hora	<input type="checkbox"/>	1
D'1 a 3 hores	<input type="checkbox"/>	2
Més de tres hores	<input type="checkbox"/>	3

2. Amb quina freqüència visites la ...?

	Biblioteca ⁽¹⁰⁾	Web de la biblioteca ⁽¹¹⁾
Cada dia	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1
2 a 3 vegades a la setmana	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2
1 vegada a la setmana	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3
Cada 15 dies	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4
Esporàdicament	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5
Només en exàmens	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6
Mai	<input type="checkbox"/> 7	

5. Què consultes habitualment al web de la biblioteca?
(pots indicar-ne més d'un)

Bibliografia de la guia docent	<input type="checkbox"/>	⁽¹⁶⁾
Apunts i exàmens	<input type="checkbox"/>	⁽¹⁷⁾
Llibres digitals	<input type="checkbox"/>	⁽¹⁸⁾
Tesis doctorals	<input type="checkbox"/>	⁽¹⁹⁾
Revistes	<input type="checkbox"/>	⁽²⁰⁾
Sumaris electrònics	<input type="checkbox"/>	⁽²¹⁾
Informació sobre els serveis	<input type="checkbox"/>	⁽²²⁾
Catàleg	<input type="checkbox"/>	⁽²³⁾
Bases de dades	<input type="checkbox"/>	⁽²⁴⁾
Altres recursos d'Internet	<input type="checkbox"/>	⁽²⁵⁾

3. En quin horari acostumes a utilitzar la biblioteca?
(pots indicar-ne més d'un)

ENTRE SETMANA		CAPS DE SETMANA	
Matí <input type="checkbox"/> ⁽¹²⁾	Tarda <input type="checkbox"/> ⁽¹³⁾	<input type="checkbox"/> ⁽¹⁴⁾	

6. Valora el grau de satisfacció dels serveis utilitzats a la biblioteca:

	No l'utilitzo	Insatisfet	Satisfet
Plaça de lectura (taula i cadira) ⁽²⁶⁾	0	1 2 3 4 5 6	
Servei de préstec ⁽²⁷⁾	0	1 2 3 4 5 6	
Catàleg de la biblioteca ⁽²⁸⁾	0	1 2 3 4 5 6	
Fons de la biblioteca (llibres, revistes, etc.) ⁽²⁹⁾	0	1 2 3 4 5 6	
Documentació electrònica (llibres, revistes, bases de dades, etc.) ⁽³⁰⁾	0	1 2 3 4 5 6	
Cursos de formació impartits per la biblioteca ⁽³¹⁾	0	1 2 3 4 5 6	
Informació necessària per a la utilització dels serveis de la biblioteca ⁽³²⁾	0	1 2 3 4 5 6	
Àrea d'autoaprenentatge ⁽³³⁾	0	1 2 3 4 5 6	
Sales de treball en grup ⁽³⁴⁾	0	1 2 3 4 5 6	
PC, per a treball individual ⁽³⁵⁾	0	1 2 3 4 5 6	
PC, per a consulta dels recursos de la biblioteca ⁽³⁶⁾	0	1 2 3 4 5 6	
Connexió per al teu portàtil ⁽³⁷⁾	0	1 2 3 4 5 6	
Web de la biblioteca ⁽³⁸⁾	0	1 2 3 4 5 6	
Fotocòpies, impressions ⁽³⁹⁾	0	1 2 3 4 5 6	
Escaneig ⁽⁴⁰⁾	0	1 2 3 4 5 6	
Horari d'obertura ⁽⁴¹⁾		1 2 3 4 5 6	
Climatització ⁽⁴²⁾		1 2 3 4 5 6	
Grau de silenci ⁽⁴³⁾		1 2 3 4 5 6	

EN EL DIA D'AVUI

He treballat amb material propi ⁽⁴⁴⁾	0	1 2 3 4 5 6
He treballat amb material de la biblioteca ⁽⁴⁵⁾	0	1 2 3 4 5 6
He utilitzat el servei de préstec ⁽⁴⁶⁾	0	1 2 3 4 5 6
He consultat la documentació electrònica ⁽⁴⁷⁾	0	1 2 3 4 5 6

SATISFACCIÓ GLOBAL I ATENCIÓ A L'USUARI/USUÀRIA

Estic satisfet de la meua visita a la biblioteca ⁽⁴⁸⁾	1 2 3 4 5 6
Em considero ben atès pel personal de la biblioteca ⁽⁴⁹⁾	1 2 3 4 5 6

7. Quins aspectes creus que s'han de millorar de la teua biblioteca? ⁽⁵⁰⁾